



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE TITULACION**

**MODALIDAD: ANÁLISIS DE CASO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE**

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN Y CONTROL FINANCIERO Y  
TRIBUTARIO**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN AUDITORÍA - CONTADOR PÚBLICO**

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
AGRÍCOLA JUNÍN Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS  
Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES PERIODOS 2018-2019**

**AUTORAS:**

**VERA ZAMBRANO MARÍA FERNANDA  
ZAMBRANO SABANDO SOFÍA MICHELLE**

**TUTOR:**

**LCDO. MANUEL ORLANDO CARRERA MACÍAS MG.SC.**

**REVISORA:**

**ING. MERCEDES NOEMI VELIZ VALENCIA MG.SC.**

**PORTOVIEJO, 2021**

**CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
AGRÍCOLA JUNÍN Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS  
Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES PERIODOS 2018-2019**

## **Dedicatoria**

El Señor es mi fuerza y mi escudo; mi corazón en él confía; de él recibo ayuda. Mi corazón salta de alegría, y con cánticos le daré gracias. (Salmo 28:7)

Este trabajo de titulación lo dedico primero a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mi madre Deidania Zambrano, quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre, a mi padre Colon Romero, que, aunque no lleve su sangre me ha querido como una verdadera hija, su apoyo ha sido fundamental para que este sueño se haga realidad.

A mi esposo Enrique Plaza, que su ayuda ha sido fundamental, ha estado conmigo desde el principio a fin en esta etapa, por su consejo, paciencia y amor, y por creer en mí.

A mi hijo, que llego en el mejor momento de nuestras vidas, por ser esa fuente de motivación e inspiración, el motivo para superarme y ofrecerte algo mejor, quiero ser tu ejemplo tu guía, para que el día de mañana sea un hombre con principios.

A mis hermanos Steven y Ariel y mi abuelita por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias.

A toda mi familia y la familia de mi esposo porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por la vida, el amor y sabiduría que me brinda día a día y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Con mucho cariño, respeto y admiración principalmente a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papá y mamá por darme su amor, consejos y el apoyo incondicional, por velar por mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor, por todo esto les agradezco inmensamente por estar ahí conmigo a mi lado. Los quiero con todo mi corazón y este trabajo realizado con tanto esfuerzo y dedicación es para ustedes que son mi guía y pilar fundamental, por ser la primera de sus hijas aquí está lo que ustedes me brindaron, solamente les estoy devolviendo lo que ustedes me dieron en un principio.

A mi hermana por su amor incondicional, por creer en mí, por la paciencia durante este largo proceso, y por estar junto a mi apoyándome en cada paso que doy gracias.

A mi familia en general, porque me han brindado sus sabios consejos y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Finalmente quiero dedicar este logro a todos mis amigos, por apoyarme cuando más los necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias hermanitos, siempre los llevo en mi corazón.

## **Agradecimiento.**

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas y a todas nuestras familias por estar siempre presentes. Nuestro profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín Ltda., por confiar en nosotras, abriarnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de su entidad financiera.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Técnica de Manabí, a toda la Facultad Ciencias Administrativas y Económicas en especial nuestra carrera de Contabilidad y Auditoría, a nuestros profesores en especial al Lcdo. Manuel Carrera Macías, y la Ing. Mercedes Veliz quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

## **Certificación del tutor del trabajo de titulación**

**Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macías Mg. Sc.** Catedrático de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí en calidad de tutor, de la modalidad de Investigación.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo de titulación en la modalidad de Investigación, titulada: **“CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AGRÍCOLA JUNÍN Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES PERIODOS 2018-2019”**, de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí, presentado por las estudiantes **VERA ZAMBRANO MARÍA FERNANDA** y **ZAMBRANO SABANDO SOFÍA MICHELLE**, previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría - Contador Público bajo mi dirección y supervisión, la misma que se encuentra concluida en su totalidad.

Por lo que los estudiantes pueden hacer uso de la presente para los fines convenientes.

Portoviejo, 15 de junio 2021



**Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macías Mg. Sc.**  
**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**  
**DOCENTE DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Certificación del tribunal del trabajo de titulación.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**“CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AGRÍCOLA JUNÍN Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES PERIODOS 2018-2019”**, Sometida a consideración del Tribunal de Evaluación y legalizado por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría – Contador Público.

**Aprobado por:**

**Declaración sobre los derechos de los autores.**

Los hechos, ideas pensamientos y doctrinas expuestos en el presente trabajo de titulación de Investigación, denominado:

**“CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AGRÍCOLA JUNÍN Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES PERIODOS 2018-2019”**

Corresponde únicamente a sus autores:

---

---



## Índice de contenidos

1. Tema .....	1
2. Planteamiento del Problema .....	2
2.1. Antecedentes .....	2
2.2. Justificación .....	4
2.2.1. Justificación Teórica – Metodológica .....	4
2.2.2. Justificación Social .....	5
2.2.3. Justificación práctica .....	5
2.3. Objetivos .....	6
2.3.1. Objetivo General .....	6
2.3.2. Objetivos específicos .....	6
3. Revisión de literatura y desarrollo del marco teórico .....	6
3.1. Control Interno .....	6
3.1.1. Clasificación del control interno .....	7
3.1.2. Objetivos del control interno: .....	7
3.1.3. Componentes del control interno .....	8
3.1.4. Modelo de Control Interno COSO .....	8
3.1.5. Implementación del sistema de control interno .....	14
3.1.6. Importancia del Control Interno en una organización .....	15
3.1.7. Características del control interno .....	16
3.1.8. Limitaciones de un sistema de control interno .....	17
3.1.9. Métodos de evaluación del sistema de control interno .....	18
3.2. EL sector cooperativo en el Ecuador .....	19
3.2.1. Definición de Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	19
3.2.2. Principios Cooperativos .....	20
3.3.1. Planificación estratégica .....	21
3.3.2. Objetivos estratégicos institucionales .....	22
3.3.3. Metas institucionales .....	23
3.3.4. Diferencias y semejanzas entre metas y objetivos. ....	25
4. Visualización del alcance de estudio .....	26
4.1. Contextualización de la empresa objeto de estudio Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín .....	26
4.1.1. Reseña Histórica .....	26
5. Definición de variables .....	30
5.1. Variable Independiente .....	30

5.2. Variable dependiente .....	30
<b>6. Desarrollo del diseño de la investigación .....</b>	<b>30</b>
6.1. Tipo de investigación .....	30
6.2. Diseño de investigación .....	30
6.3. Técnicas de recolección de la información .....	31
6.4. Método de Investigación .....	31
6.5. Análisis de datos .....	31
<b>7. Definición y selección de la muestra .....</b>	<b>32</b>
7.1. Población .....	32
7.2. Muestra .....	32
<b>8. Recolección de los Datos .....</b>	<b>32</b>
8.1. Análisis de la estructura orgánica funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Junín Ltda. ....	32
8.2. Cuestionarios de control interno aplicados al personal directivo .....	34
<b>9. Análisis de los Datos .....</b>	<b>44</b>
9.1. Aplicación de indicadores de gestión durante los periodos 2018-2019, en función del Plan Operativo Anual. ....	45
9.2. Análisis de impacto del control interno en el cumplimiento de metas y objetivos durante los periodos 2018-2019 .....	54
<b>10. Informe de resultados .....</b>	<b>55</b>
10.1. Conclusiones .....	56
10.2. Recomendaciones .....	58
10.3. Cumplimiento de objetivos .....	60
<b>Presupuesto .....</b>	<b>.....</b>
<b>Cronograma Valorado .....</b>	<b>.....</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>.....</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>.....</b>

## **Resumen**

El trabajo de titulación que se planteó a través del Control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales periodos 2018-2019, ha permitido realizar una recopilación bibliográfica de las bases conceptuales del control interno dentro de las cooperativas en el Ecuador, además de las bases legales con las que deben desempeñar sus actividades ordinarias las entidades financieras del sector popular y solidaria.

Para lograr un mayor entendimiento de la situación presentada dentro de los periodos evaluados se aplicó técnicas de investigación como lo son encuestas y entrevistas a través de cuestionarios de control interno que estuvieron basados en las normativas tanto internas como externas expedidas por los organismos de control, lo cual proporcionó las bases prácticas necesarias para que se pueda sustentar los resultados que han sido evidenciados en el informe de la evaluación de control interno que permitió concluir que la entidad puede mejorar el cumplimiento de su planificación operativa dentro de la institución financiera, y a su vez también puede incrementar las metas establecidas por la dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín Ltda.

## **Summary**

The degree work that was proposed through the Internal Control of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín and its impact on the fulfillment of institutional goals and objectives for the 2018-2019 periods, has allowed to carry out a bibliographic compilation of the conceptual bases of internal control within the cooperatives in Ecuador, in addition to the legal bases with which the financial entities of the popular and solidarity sector must carry out their ordinary activities.

To achieve a better understanding of the situation presented within the evaluated periods, research techniques such as surveys and interviews were applied through internal control questionnaires that were based on both internal and external regulations issued by the control bodies, which provided the practical bases necessary so that the results that have been evidenced in the internal control evaluation report that allowed to conclude that the entity can improve compliance with its operational planning within the financial institution can be supported, and in turn also can increase the goals established by the management of Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín Ltda.

## **Introducción**

La investigación que se planteó dentro del trabajo de titulación se enfocó en evaluar el control interno aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín y cómo este ha incidido en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales durante los periodos 2018 -2019, con la finalidad de convertir este trabajo en un referente para la cooperativa y sus directivos de tal forma que proporcione una mejora continua de la organización, y optimización de recursos en sus operaciones a través de un adecuado control interno.

Según ( Fabre Campozano, 2018) El control interno es considerado a nivel mundial como un conjunto de métodos, normas y procedimientos destinados a la verificación y evaluación de los procesos que se llevan a cabo dentro de un departamento en específico o de los procesos en general de la organización, también podemos corroborar la manera en que se administran los recursos e información, y si la entidad o área a ser evaluada está cumpliendo con las políticas que deberían de ser aplicadas en concordancia con las leyes establecidas.

Por otra parte, según Armijo (2018), las metas son el desempeño esperado por el indicador asociado al producto y/o al objetivo estratégico relacionado con el producto. Desde esta perspectiva, permite medir el avance de los logros de sus productos y el desempeño de estos establecidos en los objetivos estratégicos.

En base a los conceptos expuestos se concluyó que una de las principales razones por la cual las instituciones financieras implementan un sistema de control interno complejo y sofisticado, es por el hecho de que puede ser evaluado por los directivos sin dejar a un lado la evaluación de cumplimiento de las metas y objetivos, lo cual contribuye en la mejora de los procesos, corregir errores, evitar la violación de los principios, normas y políticas debido a que se cuenta con lineamientos claros que no solo ejerce control sino el correcto cumplimiento de estas reglamentaciones lo cual permitirá a corto plazo una gestión institucional óptima.

Para llevar a cabo la investigación se partió con el tema objeto de estudio proporcionando en la introducción una visión general del trabajo de titulación enfocado en su importancia, contenido y el objeto principal del mismo, seguidamente se

describen los antecedentes con la metodología utilizada, para en lo posterior conceptualizar las variables a estudiar, adicional a ello se justificó la pertinencia del trabajo en el ámbito teórico- metodológico, práctico y social delimitando el alcance del estudio.

También se realizó la investigación bibliográfica de los conceptos de cada una de las variables que intervienen en el tema planteado, para con base en este conocimiento aplicar instrumentos y técnicas que permitieron identificar los procesos de control interno existentes en el área de crédito y cobranzas, así como la forma en que inciden en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa, y con ello se estuvo en condiciones de llegar a conclusiones que deriven en recomendaciones que serán plasmadas en un informe detallado de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación al sistema de control interno de tal forma que las recomendaciones del mismo sirvan de referencia para que la administración de la institución pueda implementar mejoras en un futuro.

Todo lo precedente en los párrafos anteriores, permitieron llegar a la conclusión de que este trabajo de titulación partió del objetivo de evaluar el control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales durante los periodos 2018-2019.

## **1. Tema**

Control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales periodos 2018-2019

## **2. Planteamiento del Problema**

### **2.1. Antecedentes**

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”.

Dentro de las Cooperativas de ahorro y crédito la gestión realizada por la administración se convierte en una base para todos los procesos que se realizan en la misma, por lo cual es necesario mantener de forma institucionalizada procedimientos de control que contemplen todos los aspectos importantes y de esta forma obtener los resultados positivos en las metas y objetivos planteados por la dirección.

Referente a lo que significa ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Registro Oficial N° 444, 10 de Mayo del 2011 -- art. 81; pág. (19), dice: Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria , 2011)

Desde la perspectiva económica adoptada por el gobierno bajo el plan nacional del Buen Vivir, se planteó el ingresar a la economía popular y solidaria, al igual que muchos países del mundo, sin embargo hay que tomar en cuenta que en el Ecuador a pesar de los cambios en las normativas legales la realidad es diferente y aún persiste el inadecuado control interno en las cooperativas de ahorro y crédito lo que ha ocasionado que varias de las mismas no consigan ser entidades financieras rentables y confiables en el país, por lo cual varias instituciones financieras han cesado sus actividades, debido a que su utilidad neta al final del ejercicio económico no es un valor representativo en el sector financiero, comparada con otras cooperativas de gran trayectoria en mercado.



Lo cual ha sido producto de una gestión poco efectiva, que no ha permitido en ocasiones la recuperación de la cartera de acuerdo a los objetivos y fines que se plantean las instituciones financieras, situación que se ha visto reflejada directamente en la rentabilidad de varias cooperativas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín es una entidad que se encuentra ubicada en el cantón Junín de la provincia de Manabí, por lo cual se debe tener en cuenta que la colocación de los recursos está en gran medida en el área agrícola, ya que entre sus fines de creación se encuentra el otorgar créditos al sector productivo de su entorno y este básicamente se dedica a las labores agrícolas. Adicional a ello es una entidad que aún está en crecimiento, significando esto que no cuenta con sistemas de procedimientos y procesos establecidos en todas sus áreas, lo cual repercute en ocasiones en el incremento en la cartera vencida o que se omitan procesos generando que la Superintendencia de Economía Popular y solidaria realice observaciones de cómo se pueden mejorar los procesos.

Por las razones expuestas anteriormente, se planteó a través de este trabajo investigativo determinar cómo el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín incidió en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. Sobre todo, por el hecho de que tiene más de 15 años en funcionamiento y aún no cuenta con procesos claramente establecidos, sin embargo, se encuentra innovando y mejorando con la finalidad de alcanzar sus metas y objetivos institucionales y parte de ello es la gestión crediticia que es la que mantiene y genera rendimientos.

Se debe resaltar también que estos problemas referentes al control interno en diferentes áreas de las cooperativas de ahorro y crédito ya han sido investigados en otras ciudades del Ecuador como se lo demuestra a continuación:

- Para (Tello Viera & Sangopanta , 2017), en su tesis titulada “evaluación del control interno a la Cooperativa De Ahorro y Crédito Desarrollo De Los Pueblos Ltda. “Codesarrollo”, Agencia Latacunga, ubicada en la provincia de Cotopaxi, av. 5 de junio 5719 y Río Langoa, del período 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, cuyo objetivo principal fue evaluar cómo el control interno dentro de la agencia Latacunga, influyó en la planificación estratégica de la entidad, para lo cual aplicó una metodología

descriptiva, exploratoria, que permitió llegar a la conclusión de que es una entidad que se mantiene organizada en todo momento y que su falencia en ocasiones ha sido la predisposición de los empleados pero que esto es superable con planes de capacitación adecuados. Por tal motivo se planteó una propuesta de mejoras al control interno, pero sin perder la esencia del ya existente.

- Zambrano Zambrano María José y Zambrano Zambrano María Victoria (2016) en su tesis “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.”, tienen como propósito evaluar el control interno en esta área y establecer estrategias en base a los resultados de la investigación que contribuyan a mejorar la gestión del área estudiada lo cual fue posible a través del cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados, evidenciando que en la cooperativa no existe un adecuado control interno dentro del área de crédito y cobranzas lo cual repercute directamente en la recuperación de cartera. (Zambrano Zambrano & Zambrano Zambrano , 2016)

Estos dos trabajos investigativos tomados como referencia dejan en evidencia la importancia de un adecuado sistema de control interno, y cómo a través de este se puede lograr alcanzar las metas y objetivos institucionales, y por ello basado en estas investigaciones y la realidad de la entidad surgió la pregunta investigativa ¿De qué manera el control interno incide en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín en los periodos 2018-2019?

## **2.2. Justificación**

### **2.2.1. Justificación Teórica – Metodológica**

La investigación que se planteó tiene como finalidad aportar a los conocimientos existentes sobre la importancia del control interno dentro de las entidades financieras, y su contribución en el logro de metas y objetivos, para ello se partió de una recopilación

bibliográfica sobre el tema planteado, aplicado en el sector cooperativo para luego centrarse en el sector financiero de la economía popular y solidaria.

Razón por la cual el trabajo investigativo se justificó en el ámbito teórico debido a que su ejecución se sustenta en las bases conceptuales y bibliográficas existentes, así mismo en el ámbito metodológico se aplicaran técnicas de investigación como lo son: la observación, cuestionarios de control interno, y entrevistas, que permitirán comprobar las premisas planteadas en el tema investigado.

### **2.2.2. Justificación Social**

La investigación se justificó en el ámbito social, debido a que a través del análisis de la incidencia del control interno aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales durante el periodo objeto de estudio, lo cual dio lugar a resultados que evidenciaran la situación real de la organización, y de esta forma, al contribuir en la mejora de su gestión no solo cumple sus metas sino que también a través de ellas logra mejorar la calidad de vida de la población del cantón Junín, debido a que al convertirse en una sólida institución financiera tendrá la posibilidad de inyectar recursos a los socios a través de créditos accesibles, y esto a su vez significará generación de plazas de trabajo y mejora en la economía local.

### **2.2.3. Justificación práctica**

Esta investigación se ha planteado debido a la necesidad que existe dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín, de mejorar los procesos de control interno para cumplir eficazmente las metas y objetivos planteados, con la finalidad de brindar un servicio eficiente a todos sus socios, por ello los resultados obtenidos aportan con recomendaciones direccionadas a la mejora continua dentro de la entidad permitiéndole a la misma alcanzar de manera satisfactoria sus metas y objetivos institucionales.

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo General**

Evaluar el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales periodos 2018-2019

### **2.3.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la aplicación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín.
- Evaluar las normas y políticas por medio del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín.
- Emitir un informe que demuestre los resultados obtenidos de la evaluación de control interno aplicada a la entidad objeto de estudio.

## **3. Revisión de literatura y desarrollo del marco teórico**

### **3.1. Control Interno**

Control puede ser el dominio sobre algo o alguien, una forma de fiscalización, un mecanismo para regular algo manual o sistémicamente o un examen para probar los conocimientos de los alumnos sobre alguna materia. La palabra control deriva del francés antiguo controle que se refería a un registro que lleva un duplicado. (Tuárez, 2018)

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además prevenir fraudes, errores violación de principios y normas contables, fiscales y tributarias (Ávila, 2018)

El control interno es un proceso ejecutado por los directores, la administración y todo el personal de una empresa, este es diseñado para proporcionar una seguridad razonable para conseguir los objetivos planteados.

El control interno permite lograr: (Ávila, 2018)

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

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la

exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. Ávila, (2018)

Con base en la opinion de los diversos autores citados el control interno no solo comprende las actividades de control sino que además es generar el ambiente propicio, con las herramientas adecuadas para que estas puedan ser realizadas, y con ello contribuir al adecuado uso de sus recursos, controlando que la administracion actúe en relación directa con los objetivos institucionales y las normativas vigentes.

### **3.1.1. Clasificación del control interno**

Existen dos tipos de controles internos: administrativos y contables Ávila (2018)

- El control interno administrativo: no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente. (Ávila, 2018). Por lo tanto, se relaciona de manera directa con la toma de decisiones en beneficio de la empresa para poder ahorrar recursos y cumplir con metas.
- El control interno contable: comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. (Ávila, 2018). Se refiere al cuidado que debe existir en el área contable.

Estos tipos de controles brindan seguridad razonable: Ávila (2018)

- Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
- Se salvaguardan los activos, solo se tiene acceso con autorización.
- Los activos registrados son comparados con las existencias.

### **3.1.2. Objetivos del control interno:**

- Proteger los recursos y bienes de los posibles riesgos.
- Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones y facilitar que los funcionarios cumplan la misión institucional.
- Velar que actividad y recursos cumplan los objetivos de la organización.
- Garantizar la evaluación de la gestión en la organización.
- Asegurar la oportunidad y la confiabilidad de la información.

- Definir y aplicar medidas para prevenir riesgos.
- Garantizar que el sistema disponga de mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque se disponga de procesos de planeación.

### 3.1.3. Componentes del control interno

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. (Holguin, 2017)

Consiste en una serie de pasos direccionados a acciones que permitan el funcionamiento adecuado de la empresa basándose en un orden y organización adecuada para cumplir con todo lo esperado.

Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales: Holguín, (2017)

1. Ambiente de control
  2. Evaluación de riesgos
  3. Actividades de control gerencial
  4. Información y comunicación
  5. Supervisión
- **Ambiente del control.** - El núcleo de un negocio es su personal y el entorno en el que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa la entidad.
  - **Evaluación de los riesgos.** - La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta.
  - **Actividades de control.** - Deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable.
  - **Sistemas de información contable.** - Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización.
  - **Monitoreo de actividades.** - Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo.

### 3.1.4. Modelo de Control Interno COSO

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en

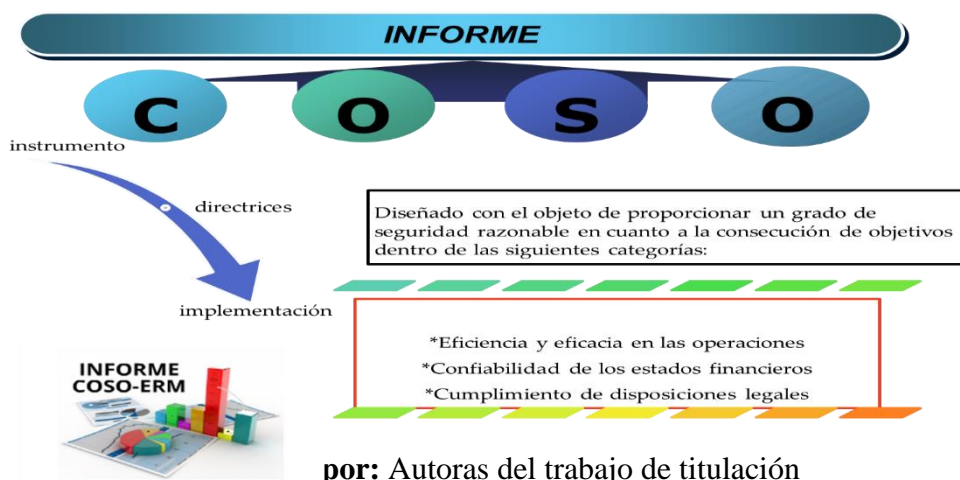
EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Según Mieles (2018), las organizaciones son: La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)

- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros. COOPERS & LIBRAND (2003)

Por lo que entonces se puede decir que COSO se encarga de proporcionar liderazgo a través del desarrollo de normativas con el fin de mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones.

**Gráfico N° 1**



**por:** Autoras del trabajo de titulación

**Fuente:** (Estupiñan Gaitan , 2016)

### 3.1.4.1. COSO I

En 1992 la comisión publicó el primer informe "Internal Control - Integrated Framework" denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran

valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno” (Mieles, 2018).

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

### **3.1.4.2. COSO II**

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores. (Mieles, 2018, pág. 67)

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
2. Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
3. Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
4. Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
5. Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.
6. Actividades de control: políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
7. Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
8. Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades.



### **3.1.4.3. COSO III**

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son: (Mieles, 2018, pág. 67)

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

Algunos de los beneficios de utilizar el estándar COSO en las organizaciones son:

- Promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de los riesgos y la asignación de responsabilidades.
- Ayuda a la integración de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas que la organización tenga implantados
- Ayuda a la optimización de recursos en términos de rentabilidad
- Mejora la comunicación en la organización
- Mejora el control interno de la organización
- Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.
- Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión, toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.
- Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.
- Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.
- Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo. (Salvador, 2016)

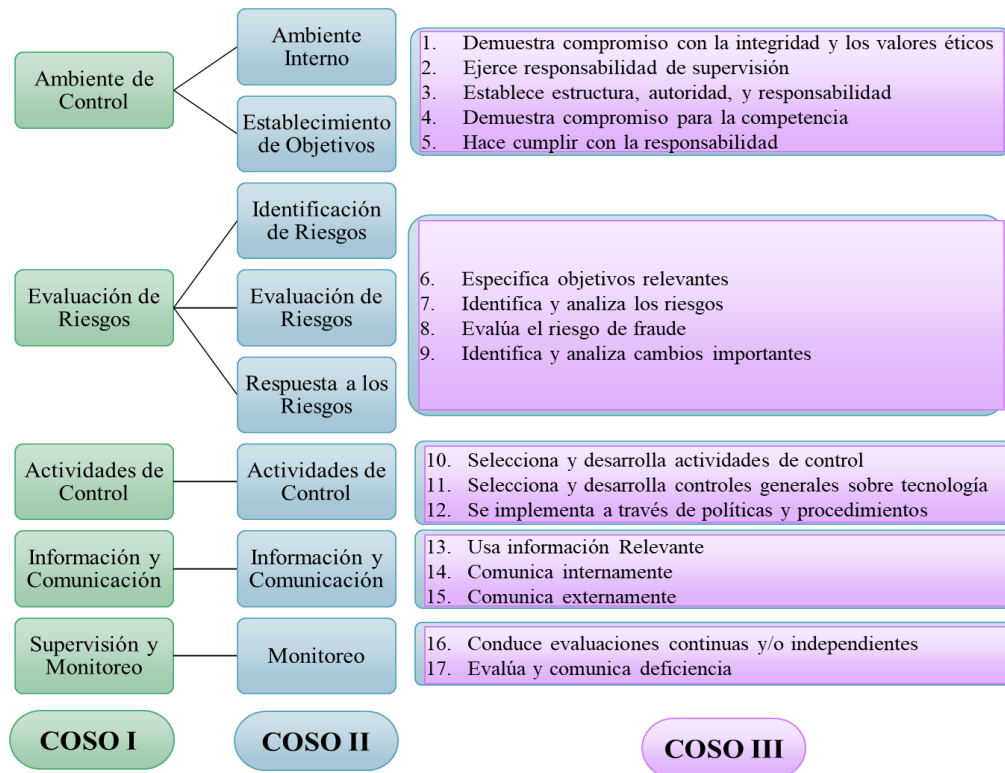
### **3.1.4.4. Principales cambios de COSO con el pasar de los años:**

- Adaptabilidad del Marco de COSO

- Inclusión de buenas prácticas de Gobierno
- Fortalece la rendición de cuentas
- Relevancia del fraude
- Mayor nivel de competencia de los funcionarios
- Integración de conceptos como riesgo inherente, nivel de tolerancia
- Consideraciones sobre los servicios de out-sourcing y cómo la Administración los monitorea
- Relevancia de los Sistemas de Información, se relaciona con 14 de los 17 principios el tema de TI

**Gráfico N° 2**

**Cuadro comparativo COSO I, COSO II, COSO III**



**Elaborado por:** Autoras del trabajo de titulación

**Fuente:** (Estupiñan Gaitan , 2016)

### 3.1.4.5. Relación entre componentes y principios

Es importante considerar que el Control Interno es un proceso dinámico, interactivo e integral. Por lo tanto, el Control Interno no es un proceso lineal en el que

uno de los componentes afecta sólo al siguiente. Más bien es un proceso integrado en el que los componentes pueden y van a impactar en cualquier otro.

De los cinco componentes de Control Interno que establece COSO, se deberán considerar los 17 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo Sistema de Control Interno. (Galaz, 2015)

- **Ambiente de control**

- a) La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.
- b) El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.
- c) La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
- d) La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
- e) La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos. (Estupiñan Gaitan , 2016)

- **Evaluación de Riesgos**

- a) La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.
- b) La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.
- c) La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.
- d) La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno. (Estupiñan Gaitan , 2016)

- **Actividades de control**

- a) La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.

- b) La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
- c) La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción (Estupiñan Gaitan , 2016).

- **Información y comunicación**

- a) La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- b) La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.
- c) La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno. (Estupiñan Gaitan , 2016)

- **Actividades de monitoreo**

- a) La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.
- b) La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado. (Estupiñan Gaitan , 2016)

### **3.1.5. Implementación del sistema de control interno**

Se deben cumplir las tres fases siguientes:

- **Planificación**

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGE, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento. (Cevallos J. , 2015, pág. 34)

Permite conocer la situación real de la empresa y además organizar las acciones a realizar con el fin de poder prevenir irregularidades, ineficiencias o falencias.

- **Ejecución**

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado. (Cevallos J. , 2015, pág. 34)

Aquí se establecen la normativa a aplicar basándose según el tipo y el área donde se vaya a ejecutar o aplicar el control interno para poder responder a los riesgos que pueda existir y estén poniendo en peligro la organización.

- **Evaluación**

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua. (Cevallos J. , 2015, pág. 34)

Permite evaluar los procesos efectuados con el fin de ver los resultados obtenidos y saber si se logró eficiencia y eficacia en las operaciones.

### **3.1.6. Importancia del Control Interno en una organización**

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. (Holguín, 2017)

Cabe recalcar que un control interno adecuado a cada tipo de empresa, permitirá optimizar la utilización de recursos para alcanzar una óptima gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.

Además, contar con un sistema de control permitirá alimentar el sistema de información y ayuda a la adecuada toma de decisiones, así como facilita que las auditorías tanto de gestión como financieras sean efectivas.

### **3.1.7. Características del control interno**

Para comprender las principales características del control interno se debe plantear la premisa que el control debe realizarse sobre la base de lineamientos, normas reglamentos, que permitan ejecutar actividades de control:

- **Plan de organización**

Para que este sea efectivo debe ser simple y flexible. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada departamento o área y de los funcionarios que a ella pertenecen.

Un plan de control interno debe tener procedimientos bien determinados que integren las actividades de todos los sectores de la organización. Para alinear cada área de la empresa, es necesario un organigrama en el que se defina la línea de autoridad y las responsabilidades en el interior de la empresa: jefes, líderes técnicos, encargados, directores, etc. Esa delimitación de funciones y actividades debe establecerse en manuales de procedimientos con el fin de ser claros y evitar errores. (Calle, 2018, pág. 46).

- **Segregación de funciones**

La segregación de funciones de una empresa significa separar las funciones de cada área de la organización.

Esto es fundamental en un sistema de control interno eficaz, pues garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación. (Calle, 2018, pág. 46)

- **Control de acceso a los activos**

Un control interno efectivo depende en gran parte de la seguridad de los procesos. Una organización alcanza un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado. (Calle, 2018, pág. 46)

Esto implica restringir el acceso físico o indirecto a los activos o a la preparación de documentos que autoricen el acceso a ellos.

- **Sistema de autorización y procedimiento**

Un control interno eficaz incluye medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones. Los procedimientos deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas.

Los registros que informan sobre el resultado de una actividad particular deben ser producidos por fuentes independientes con el fin de que puedan ser comparados con los del área que ejecuta la tarea. En caso de que haya alguna discrepancia, esto evidenciará una falla en el registro de transacciones. (Calle, 2018, pág. 46)

- **Métodos para procesar los datos**

Con el fin de disminuir la posibilidad de errores y manipulaciones, e involucrar a todo el personal en el proceso, es conveniente usar programas informáticos o soluciones en la nube que le permitan monitorear los controles internos con la mayor objetividad posible. (Calle, 2018, pág. 46)

Los medios para procesar los datos pueden ser manuales, mecánicos o digitales.

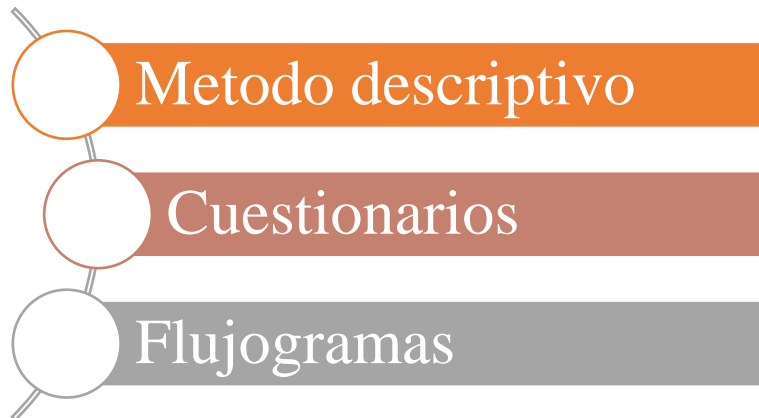
### **3.1.8. Limitaciones de un sistema de control interno**

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno. (Macías, 2016, pág. 29)
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de eliminar o disminuir un control clave.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.

- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

### 3.1.9. Métodos de evaluación del sistema de control interno

Gráfico N° 3



**Elaborado por:** Autoras del trabajo de titulación

- **Método descriptivo:** Consiste en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados. Por lo general se describe procedimientos, registros, formularios, archivos, departamentos que intervienen en el sistema de control. Meléndez (2018).

Este método presenta el inconveniente que muchas personas no tienen habilidad para expresar sus ideas por escrito en forma clara, y precisa, por ello se encuentra entre los menos utilizados, debido a la volatilidad de la información.

- **Método de cuestionario:** Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo, la forma en que fluyen las operaciones a



través de los puestos o lugares donde se define o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones. Meléndez (2018).

El método de cuestionario es el más utilizado por los auditores ya que es un formato tipo entrevista que bajo la forma de preguntas se puede evidenciar la realidad de la empresa y si existe una respuesta negativa evidencia una ausencia de control.

- **Método de flujogramas (Diagrama de Flujo):** Consiste en que se expone por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujograma de control interno, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Meléndez (2018).

Es fundamental que, si el auditor usa un flujograma elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujograma. Además, al utilizar dentro gráficos y formas es necesario que se realice una pequeña introducción de la simbología para que pueda ser comprendido por las demás personas que no son parte de la auditoría.

### **3.2. El sector cooperativo en el Ecuador**

#### **3.2.1. Definición de Cooperativas de Ahorro y Crédito**

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Registro Oficial N° 444, 10 de Mayo del 2011 -- art. 81; pág. (19), dice: Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

### 3.2.2. Principios Cooperativos

- Membresía abierta y voluntaria. - Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
- Control democrático de los miembros. - Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los miembros.
- En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.
- Participación económica de los miembros. - Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.
- Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.
- Autonomía e independencia. - Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.
- Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.
- Educación, formación e información. - Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.
- Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

- Cooperación entre cooperativas. - Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- Compromiso con la comunidad. - La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

### 3.3. Metas y objetivos institucionales

Las metas y objetivos institucionales son parte fundamental de la planificación estratégica dentro de una organización por lo cual es primordial partir de la comprensión de la misma.

#### 3.3.1. Planificación estratégica

Planificar significa, etimológicamente, establecer un plan con vistas al futuro. Si traspasamos esta definición general al ámbito de la empresa, planificar significa establecer un plan de previsión de necesidades para el futuro. Los planes deberán ser expresados de forma que sean entendidos por todo el personal de la empresa en términos nominales, cuantitativos y gráficos; la planificación es el sistema más eficaz para comparar la realidad alcanzada con la estimada anteriormente y para corregir, si es necesario, las expectativas de la empresa.

Dentro del proceso de planificación distinguimos tres tipos diferenciados de acciones:

- **Planificación Estratégica:** fija la misión, la visión, los valores, metas y objetivos institucionales, la estrategia y las políticas de la organización en general.
- **Planificación Táctica:** incluye la ejecución del plan estratégico, la fijación de objetivos específicos para cada área, para cada unidad y para cada empleado, los pasos necesarios para cumplir o exceder los objetivos, la creación de un calendario de control, el desarrollo de un presupuesto y la evaluación del rendimiento.
- **Planificación operativa:** implica decidir sobre cómo se utilizarán los recursos financieros, humanos y materiales para garantizar la entrega de los servicios con la mayor eficacia posible

La planificación estratégica incluye el establecimiento de metas u objetivos institucionales, así como las estrategias que se requieren para llevar a cabo su cumplimiento.

### **3.3.2. Objetivos estratégicos institucionales**

El objetivo de la planificación estratégica se centra, a su vez, en objetivos factibles e investiga en qué negocio o área competir, en correspondencia con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno. Estos objetivos institucionales se basan en que la palabra objetivo viene del latín ob-jactum, que significa “a donde se dirigen nuestras acciones”. (León Benavides , 2017)

Además, se debe tener en cuenta que cumplan las siguientes dos características:

- Los objetivos que se establecen en el plan estratégico definen exactamente lo que debe hacerse para resolver el desajuste existente entre lo que es la empresa hoy y lo que va a ser en el futuro
- Un objetivo es una definición específica pragmática y medible de lo que debe alcanzarse en el horizonte temporal cubierto por el plan

Es importante no confundir los objetivos con las estrategias, pues lo primero es un fin y lo segundo es un medio. Igualmente, es deseable que los objetivos cumplan una serie de características tales como:

1. Medibles.
2. Alcanzables.
3. Realistas en relación a los recursos disponibles.
4. Detallados y Concretos.
5. Suponer un reto
6. Tener un plazo
7. Asignar un responsable (Carrión , 2018)

Al planificar en una organización, Una planificación dentro de una organización, se realiza sobre objetivos reales y alcanzables; así como establecer muy claramente el negocio o el área que queremos expandir y competir con nuestros competidores; todo ello, sin perder el horizonte y pisar sobre el terreno estando en pleno conocimiento de cuáles son nuestras oportunidades y amenazas que el mercado nos está creando

continuamente. Ser previsores en última instancia de lo que puede sucedernos si emprendemos o desarrollamos una nueva área de negocio.

Los objetivos estratégicos deben plantearse después de un análisis de los resultados obtenidos y nunca deben ser pretenciosos.

A nivel de objetivos institucionales, es importante resaltar que una organización tendrá objetivos a varios niveles, de menos a más concretos serán los objetivos corporativos, los objetivos de la unidad de negocio y los objetivos operativos.

### **3.3.3. Metas institucionales**

En palabras simples, las metas dirigen las acciones y le proporcionan un objetivo. Adicionalmente, sirven para medir el éxito de su empresa. De acuerdo con esto, la manera de enfocar el establecimiento de metas será determinante para lograr las metas propuestas por cada empresario.

Muchos concuerdan en que las metas son importantes, sin embargo, pocas personas escriben sus metas o tienen planes de acción que les permitan conseguirlas. Por esto, recuerde que establecer metas es cada vez más fácil, ya que cuando haya establecido metas y las haya logrado, se sentirá impulsado a establecer aún más. (Andrade Rosero , 2018)

Para que las metas sean alcanzables y viables se debe guiar por las siguientes sugerencias:

#### **3.3.3.1. Establezca metas a corto y a largo plazo.**

Una buena forma de comenzar, es establecer metas mensuales, trimestrales, anuales y hasta metas a 3 años o a 5 años. Una buena forma de generar metas a corto plazo es tener en cuenta las metas a largo plazo. Por ejemplo, ¿Desea ganar alguna cantidad determinada o desea tener un número determinado de clientes antes de un momento en particular? En caso de que este proceso le cueste o no consiga fijar de manera clara e inmediata las metas, tómese unos minutos y piense sobre la meta profesional que desearía lograr. (Andrade Rosero , 2018)

Una vez que haya determinado metas a largo plazo, puede trabajar hacia atrás. Si tiene como meta ganar una determinada cantidad de dinero, es aconsejable que cree una lista con lo que debe hacer para ganar ese dinero. Si enfrenta dificultades al crear la lista, pídale ayuda a sus colegas o amigos. Una vez que haya finalizado la lista, organice esos pasos en metas.

#### **3.3.3.2. Fije metas específicas.**

Una segunda recomendación, es fijar metas específicas y que se puedan medir con un plazo límite como, por ejemplo: Obtener 20 nuevos clientes, ya que todas las metas deben ser específicas y cuantificables y deben tener un plazo (obtener 20 clientes antes de noviembre).

Sea realista, ya que muchas veces los empresarios establecen metas que son demasiado fáciles de lograr. Si usted se encuentra en esta categoría, intente fijarse desafíos. Si generalmente intenta agregar un nuevo cliente cada trimestre, inténtelo con dos o tres clientes.

#### **3.3.3.3. Sea pertinente.**

Sea pertinente, ya que las metas deben ayudarlo a lograr un objetivo específico. Evite tener como metas acciones que sólo lo mantendrán ocupado, pero no son adecuadas para el éxito de la empresa. Es decir, que, si no crea o fija metas valiosas, no hará el esfuerzo necesario para lograrlas. (Andrade Rosero , 2018)

#### **3.3.3.4. Sea paciente y persistente.**

Esto es fundamental, ya que muchas veces el sistema de establecer metas no funciona porque no logra demasiado de lo que escribe. Para conseguir esto, establezca metas durante varios meses, y verá cómo mejoran las capacidades relacionadas con establecer metas.

#### **3.3.3.5. Revise sus metas constantemente.**

Se debe mantener a la vista las metas semanales o las demás metas a corto plazo. Un buen consejo es mantenerlas impresas en su escritorio, por ejemplo. De esta manera,

podrá saber día qué debe lograr. Siempre observe las metas anuales mensualmente para ver si está en el camino correcto. (Andrade Rosero , 2018)

### 3.3.4. Diferencias y semejanzas entre metas y objetivos.

Aunque tiendan a pensar que se trata de los mismos, no lo es por eso se debe esclarecer la diferencia entre metas y objetivos institucionales.

**Cuadro N° 1**

Meta	Objetivo
<b>Aspiración o deseos que se quieren cumplir en el futuro.</b>	Propósito concreto que se quiere realizar para alcanzar una meta.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Emotiva.</b></li> <li>• <b>Ambiciosa.</b></li> <li>• <b>Abstracta.</b></li> <li>• <b>No establece un tiempo específico para alcanzarla.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serio y sin emotividad.</li> <li>• Realista.</li> <li>• Medible.</li> <li>• Establece un tiempo determinado para su cumplimiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Según el tiempo, puede ser a corto, a mediano o a largo plazo.</b></li> <li>• <b>Según su intención, puede ser de dominio, de desempeño o de evitación.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos estratégicos a mediano plazo</li> <li>• Objetivos departamentales (específicos)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Son el resultado de una serie de condiciones que una empresa desea alcanzar en un determinado espacio de tiempo</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son acciones o pasos concretos que realizan las compañías para alcanzar un propósito en particular. Son asignados a las áreas o colaboradores que están inmersos en el proceso de producción de un proyecto y que están en la capacidad de cumplir con las tareas a tiempo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Al tener resultados abstractos, no permiten ser medidas con exactitud</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al tener resultados específicos, pueden ser medidos con facilidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Son genéricas, intangibles y abstractas</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son específicos, tangibles y concretos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Metas está basado en ideas.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos está basado en hechos</li> </ul>

**Elaborado por: Autoras del trabajo de titulación**

#### **4. Visualización del alcance de estudio**

##### **4.1. Contextualización de la empresa objeto de estudio Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín**

###### **4.1.1. Reseña Histórica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola “Junín” Ltda., fue creada para promover la cooperación económica y social entre sus asociados y por ende servir a la sociedad en general.

Mediante acuerdo ministerial N. ° 0006 del 9 de enero del 2001 fue inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número de orden 014, el 12 de enero del 2001 con 21 socios fundadores de diferentes sectores del Cantón. Ellos fueron los pioneros de creer que el desarrollo de los pueblos está en quienes conviven con la necesidad y por tanto tuvieron la visión de crear con sus propios recursos la herramienta precisa para poder contribuir al desarrollo del Cantón, mediante la prestación de servicios financieros de calidad.

El 28 de Julio del 2001 la Cooperativa abre sus puertas al público con un capital de \$84,00 y con una estructura física limitada; y pese a la carencia de recursos para iniciar sus actividades tuvo una aceptación extraordinaria del pueblo de Junín, a pesar del escepticismo de muchos juninenses la confianza lograda es sin precedentes. 11 años de servicios muestran que el crecimiento de la institución permite cada día seguir proporcionando servicios de cuentas de ahorro, ofrecer créditos de consumo, agrícolas y comerciales brindando así un servicio desinteresado en beneficio de la colectividad.

La Cooperativa de Ahorro Y Crédito Agrícola “Junín” Ltda., es una Institución Financiera con 20 años de vida jurídica, antes regida por la Dirección Nacional de Cooperativas y muy pronto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se creó con la finalidad de servir a todos sus socios y clientes y aportar en su desarrollo económico.

Esta Institución se ha consolidado como una Entidad solvente y con liquidez estable que permite proyectarse de una Cooperativa de nivel pequeño a una Cooperativa de nivel medio, puesto que ha logrado un buen patrimonio. Se permite visualizar la confianza de los afiliados y la eficiencia en el manejo y administración en los recursos que han depositado todos sus socios.



Los Principios y valores definidos constituyen los elementos estratégicos de la acción institucional en la definición de la misión, y la visión, estos elementos de estrategias constituyen el punto de partida para el desarrollo de las actividades y conseguir los objetivos propuestos.

#### **4.1.2. Valores corporativos**

##### **4.1.2.1. Misión**

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito Manabita que contribuye a mejorar la calidad de vida de sus socios y clientes con agilidad y calidez dentro de una estructura financiera sólida, transparente y de rentabilidad mutua.

##### **4.1.2.2. Visión**

Liderar el mercado siendo una Cooperativa referente de la gestión financiera sostenible, y buen Gobierno Cooperativo de la provincia de Manabí.

##### **4.1.2.3. Valores corporativos**

- Equidad
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Honestidad
- Lealtad
- Integridad

##### **4.1.2.4. Objetivos institucionales**

- Ofrecer el servicio de ahorro y crédito para el requerimiento de sus asociados fundamentalmente dirigido a actividades agropecuarias y micro empresarial.
- Estimular y captar los ahorros de los socios.
- Brindar servicios con el ahorro y crédito de asociados, que permitan promover la cooperación económica y contribuir al desarrollo económico social del socio.
- Actuar ante las instituciones bancarias de crédito en general con el fin de lograr beneficios que favorezcan a los socios.
- Cumplir y buscar nuevas formas de integración de la cooperativa a nivel Nacional e Internacional.

- Proponer el mejoramiento económico, social, cultural, profesional, humano de sus miembros, creando fuentes de empleo y servicios necesarios para los afiliados y su entorno familiar.
- Realizar las inversiones necesarias para conseguir la capacitación y la educación cooperativista de los socios.
- Impulsar y realizar cualquier otra actividad tendiente al mejoramiento económico y social de los socios dentro de los principios y normas del cooperativismo.
- Efectuar otras actividades que nos expliquen intermediación.

#### **Principios que rigen a la cooperativa**

- Asociación voluntaria y abierta
- Control democrático por los socios
- Participación económica de los socios
- Honestidad, responsabilidad, autonomía, capacitación e información
- Cooperación entre Cooperativas
- Preocupación por la comunidad

#### **4.1.2.5. Productos y servicios**

Requisitos para ser socios

- Copia de cédula
- Copia del certificado de votación
- Planilla de servicios básicos (agua, luz, teléfono)
- Una foto tamaño carnet
- \$ 30 dólares

#### **Servicios**

- Transferencias Interbancarias
- Remesas de Italia, España y Estados Unidos
- Pago del Soat
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Pago de matrícula vehicular
- Pago de impuesto al RISE/ SRI

## **Depósito a plazo fijo**

Usted elige el plazo el monto, invirtiendo de manera segura y confiable, desde \$50,00

## **Créditos**

- Ofrecemos créditos oportunos con plazos y montos de acuerdo a sus necesidades:
- Convenios o consumos
- Microcréditos
- Créditos emergentes desde \$50,00 a \$100,00, en forma ágil y oportuna
- Créditos de convenios hasta \$2.000,00.
- Microcréditos desde \$150,00 hasta \$2000,00 con un garante
- Microcréditos desde \$2001,00 hasta \$5.000,00 con dos garantes o garantía hipotecaria

## **Productos**

- Ahorro a la vista
- Ahorro programado
- Ahorro educación
- Ahorro fondo de reserva

## **Para protección del socio y de la familia:**

- Fondo mortuario
- Seguro de desgravamen
- Programa de desarrollo social
- Descuentos en laboratorios clínicos VITALAB y Farmacia López,  
Próximamente se ofrecerá:
- Seguro médico
- Seguro de vida
- Funeraria y asistencia exequial

## **Aliados estratégicos**

- CODESARROLLO
- FEPP

## **5. Definición de variables**

### **5.1. Variable Independiente**

Control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín 2018-2019

### **5.2. Variable dependiente**

Cumplimiento de metas y objetivos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín 2018-2019

## **6. Desarrollo del diseño de la investigación**

### **6.1. Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo documental y bibliográfica, lo cual permitió que los documentos sirvan para la estructuración de la fundamentación teórica. Se utilizó la investigación de campo que se basó en la información que provenga de encuestas, entrevistas y observaciones que fueron de gran utilidad para la realización del proyecto.

Además, se realizó una investigación descriptiva, la cual buscó realizar un análisis, para caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y prioridades. Combinada con ciertos criterios de clasificación que sirvieron para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo investigativo.

De tal forma que permitió describir la situación de aplicación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín durante los periodos 2018-2019.

### **6.2. Diseño de investigación**

Se llevó a cabo una investigación no experimental debido a que como investigadoras se centró en la observación y análisis de la realidad encontrada, basada en categorías, conceptos, variables, sucesos, o contextos que se dan dentro de la entidad objeto de estudio sin la intervención directa de las investigadoras, es decir; sin alterar el objeto de investigación.

### **6.3. Técnicas de recolección de la información**

La recolección de la información relacionada con el tema a investigar tuvo directa relación y aporte al cumplimiento de los objetivos propuestos se obtuvo a través de las fuentes primarias que la constituirán los datos y evidencias que se obtuvieron dentro de la entidad objeto de estudio; y de las fuentes secundarias la constituyó la información que se obtenga de libros, revistas y documentos relacionados al tema que se analizó.

Dentro de las fuentes primarias se encuentran:

Entrevistas. – Cuestionarios de control interno que se aplicaron al personal principal de cada área de la cooperativa.

Observación. – Se la aplicó en las visitas realizadas a la Cooperativa y a lo largo de la ejecución del trabajo de titulación.

### **6.4. Método de Investigación**

**De campo:** A través de visitas a la entidad objeto de estudio, se mantuvo contacto directo con los involucrados y actividades inmersas en la investigación, lo que permitió conocer la situación real.

**Bibliográfico:** Se realizó una recopilación de información para su posterior organización en relación al valor de la misma, es importante resaltar que toda la información relacionada al tema de investigación se extrajo de fuentes como: libros, páginas y documentos web, archivos de estudios realizados que permitieron obtener una visión general del problema que se analizó.

**Estadístico:** Para la organización de la información se utilizó la estadística descriptiva, pues a través de ella se describieron los hechos y fenómenos mediante la observación aplicada a la población a ser investigada, los resultados de las encuestas fueron tabuladas a través de software Excel.

### **6.5. Análisis de datos**

Una vez que se recolecten los datos se procedió a elaborar una base de datos que luego fueron tabulados en Excel para la presentación de resultados en un informe que

contengan tablas y gráficos los cuales ayudaron a tener una idea más clara de las respuestas obtenidas de cada encuestado durante el trabajo de campo

## **7. Definición y selección de la muestra**

### **7.1. Población**

Como población se consideró a todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín; quienes trabajan en el área directiva - administrativa y en el área contable y financiera; se considera como sujetos de estudios a:

- Personal encargado de los procesos de dirección de la cooperativa (6 personas): Presidente, Gerente, Presidente de Administración, Presidente de Vigilancia, Jefe de Crédito y cobranzas, jefe financiero.
- Personal que labora en el área contable y financiera (2 personas)

### **7.2. Muestra**

No se aplicó el muestreo debido a que se trató de una población finita.

## **8. Recolección de los Datos**

De acuerdo con la metodología establecida para la recolección de datos se aplicó una entrevista en el formato de cuestionarios de control interno a los 6 directivos debido a que se puede tener una visión o punto de vista de cada uno de los entrevistados.

### **8.1. Análisis de la estructura orgánica funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Junín Ltda.**

Al ser una entidad financiera del segmento de la economía popular y solidaria deberá regirse a las normativas legales para la misma, por lo cual se procedió como primera instancia a través de la observación dentro de la entidad a solicitar la conformación de la estructura orgánica funcional verificándose que cumple con lo dispuesto en la Ley.

**Artículo 2.- Asamblea Constitutiva.** - Para constituir una de las organizaciones sujetas a la ley, se realizará una asamblea constitutiva con las personas interesadas, quienes, en forma expresa, manifestarán su deseo de conformar la organización y elegirán a sus Directivos, de conformidad a lo señalado en la Ley Orgánica de Economía Popular y

Solidaria, su Reglamento y Estatuto de la organización a constituirse, considerando lo siguiente:

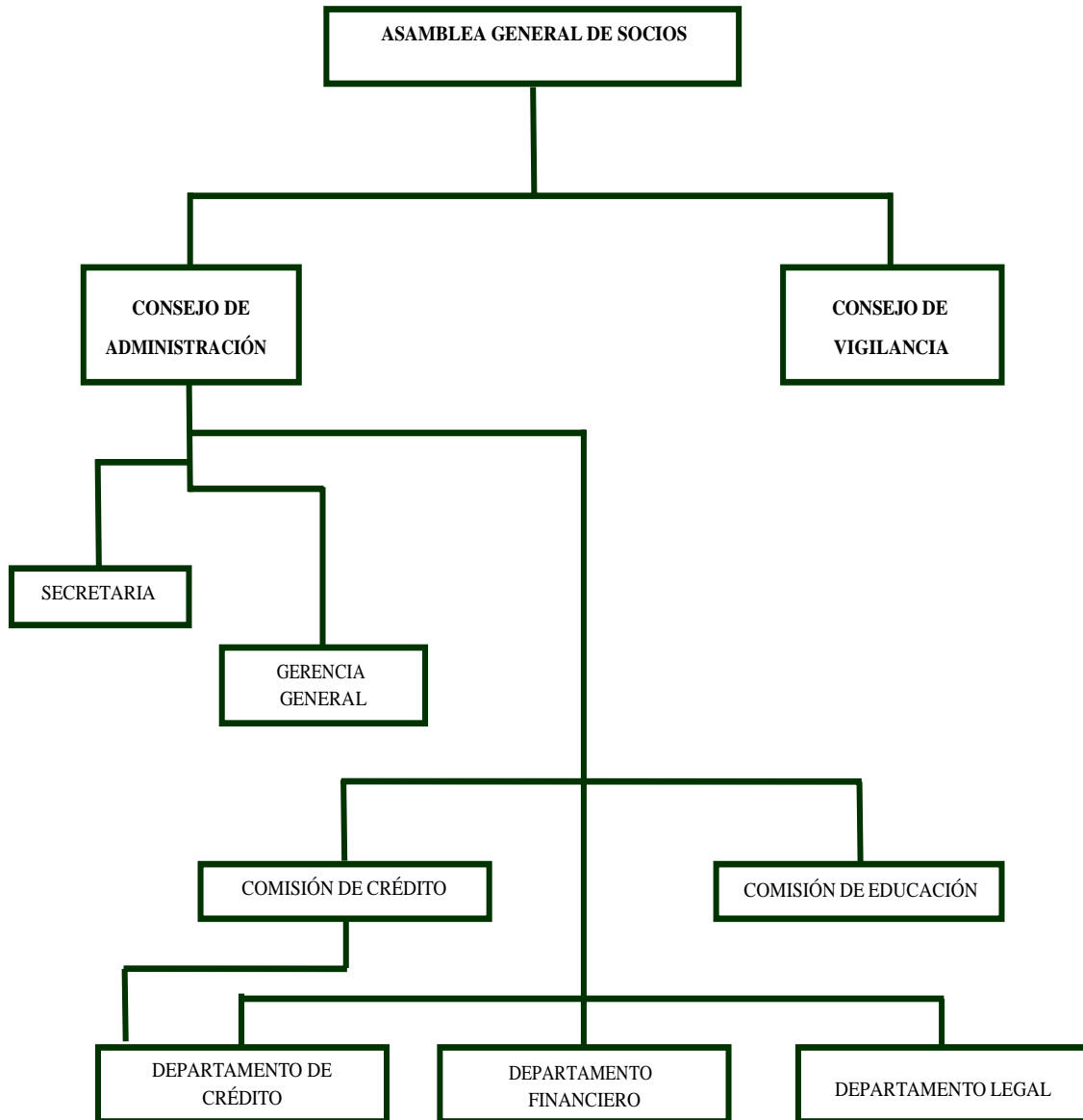
- 1.- En Organizaciones Comunitarias: un representante legal;
- 2.- En Asociaciones: Administrador, Presidente, Secretario, Junta Directiva, Junta de Vigilancia; y
- 3.- En Cooperativas: Gerente, Consejos de Administración y de Vigilancia, con sus respectivos presidentes y secretarios.

Quien ostente la calidad de representante legal de la organización a constituirse, se encargará de gestionar la aprobación del estatuto social y la obtención de personalidad jurídica ante la Superintendencia.

Desde la perspectiva legal la Cooperativa cumple con la estructura jerárquica ya que está formada por unidades administrativas que se las denomina Departamentos, así su estructura es la siguiente:

- La Asamblea General de Representantes
- El Consejo de Administración
- El Consejo de Vigilancia
- Gerencia
- Departamento de Crédito
- El personal administrativo
- Personal de Apoyo

## ESTRUCTURA ORGÁNICA



### 8.2. Cuestionarios de control interno aplicados al personal directivo

Debido a que se trata de una cooperativa de ahorro y crédito de acuerdo a la Ley de Economía Popular y Solidaria cuenta con un consejo de vigilancia, y consejo de administración los cuales tienen funciones específicas que a través de su cumplimiento contribuyen en el logro de las metas y objetivos institucionales establecidos en el Plan Operativo Anual, en este caso de los periodos 2018-2019.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AGRICOLA JUNÍN LTDA.**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PERÍODO EVALUADO:** Entre el 1 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019

**ÁREA:** Consejo de Administración y Gerencia

	N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	POND.	OBSERVACION
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	1	¿Se contó con un manual de funciones para la cooperativa?	X			10	Se lo ha estructurado de acuerdo con la LOEPS.
	2	¿Se cuenta con manuales de crédito y cobranzas?	X			10	
	3	¿Posee un procedimiento establecido de captaciones?	X			10	
<b>EVALUACION DEL RIESGO</b>	4	¿Se evalúa el desempeño del personal?			X	5	Se mide en función
	5	¿Se supervisa periódicamente los niveles de cartera vencida y en riesgos?			X	5	Según su POA debe hacerse trimestral, pero se lo realiza cada 6 meses
	6	¿Se controla de forma periódica la morosidad de la cartera?	X			10	
	7	¿Se verifica que los empleados cumplan sus funciones de acuerdo a lo establecido?			X	5	
	8	¿Se capacita al personal periódicamente captación de clientes?			X	5	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	9	¿Se aplican indicadores financieros para evaluar a la rentabilidad?	X			10	Cada 6 meses de acuerdo a lo requerido por la Superintendencia
	10	¿Se solicita reportes periódicos al personal del área de crédito?		X		0	

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	11	¿Se realiza un seguimiento a las estrategias de promoción de la entidad de acuerdo a lo establecido en el POA?			X	5	Si se verifica hasta la implementación, pero no posterior a ello
	12	¿Se realiza la supervisión no programada de las actividades de las diferentes áreas de la cooperativa?		X		0	
	13	¿Se han revisado los manuales de crédito, cobranzas y de captación durante el periodo 2018-2019?	X			10	Anualmente se revisan y actualizan
	14	¿Se han establecido planes de capacitación al personal en principios y buenas prácticas cooperativas?			X	5	
	15	¿Se realizan arquezos de caja sorpresivos?	X			10	
	16	¿El consejo de administración elabora la planificación operativa de la cooperativa en conjunto con otras áreas?	X			10	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	16	¿Se socializa los procesos y procedimientos de cobranzas con el personal del área de crédito?		X		0	
	17	¿Se emiten informes de actividades de forma periódica por los encargados de cada área?			X	5	
	18	¿Conocen los empleados del área de crédito el contenido total del manual de procedimientos de crédito y cobranzas?		X		0	
	19	¿Se comunica al personal la planificación de las actividades para su cumplimiento?			X	5	
	20	¿Toda eventualidad es comunicada a la gerencia de forma oportuna?			X	5	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	21	¿Se aplican los indicadores establecidos dentro del POA para la evaluación y cumplimiento de las metas y objetivos?	X			10	
	22	¿Las acciones correctivas que tome la administración es comunicada previo a ejecutarse?		X		0	
	23	¿Los objetivos de la cooperativa van de la mano con las actividades operativas?	X			10	
	24	¿Se informa los resultados del cumplimiento de objetivos a la asamblea de socios de forma periódica?			X	5	
		<b>Totales</b>				<b>150</b>	

## Análisis de resultados y nivel de riesgo

Ponderación Total (PT):	240
Clasificación Total (CT):	150
Confianza Ponderada (CP):	62.5%

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

$$\text{CP} = (150 \times 100) / 240$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 62.5\%$$

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

RIESGO= MODERADO

CONFIANZA = MODERADA

Los resultados de 62.5% obtenidos de la aplicación del cuestionario de control interno al presidente del Consejo de administración, al gerente, permitieron determinar que la cooperativa tiene de forma general un riesgo y confianza moderada lo cual puede evidenciar que la entidad financiera en la medida de lo posible logra cumplir los requerimientos de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, sin embargo existen aspectos a mejorar como por ejemplo la evaluación periódica de los objetivos estratégicos que definen el trabajo conjunto del Consejo de administración y la Gerencia.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AGRICOLA JUNIN LTDA.**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PERIODO EVALUADO:** Entre el 1 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019

**ÁREA:** Presidente Consejo de Vigilancia y Presidente de la Junta de Accionista

	N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	POND.	OBSERVACION
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	1	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones que aporte las actividades del consejo de Vigilancia?	X			10	Se lo ha estructurado de acuerdo con la LOEPS.
	2	¿Se cuenta con manuales de crédito y cobranzas?	X			10	
	3	¿Posee procedimientos establecidos de captaciones de recursos?	X			10	
<b>EVALUACION DEL RIESGO</b>	4	¿Se evalúa el riesgo de la cartera de crédito?	X			10	
	5	¿Se verifica el cumplimiento del Reglamento Interno de la Cooperativa?			X	5	Solo cuando existen eventualidades
	6	¿Se controla de forma periódica la morosidad de la cartera?	X			10	
	7	¿Se verifica que los empleados cumplan sus funciones de acuerdo a lo establecido?			X	5	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	8	¿Se aplican indicadores financieros para evaluar a la rentabilidad?	X			10	Cada 6 meses de acuerdo a lo requerido por la Superintendencia
	9	¿Se solicita reportes periódicos al personal del área de crédito?		X		0	
	10	¿Se realiza un seguimiento a las estrategias de promoción de la entidad de acuerdo a lo establecido en el POA?			X	5	Si se verifica hasta la implementación, pero no posterior a ello
	11	¿Se supervisa periódicamente las actividades operativas de la cooperativa?		X		0	No solo lo realizan si hay problemas

	12	¿Se han revisado los manuales de crédito, cobranzas y de captación durante el periodo 2018-2019?	X			10	Anualmente se revisan y actualizan
	13	¿Se han establecido planes de capacitación al personal en principios y buenas prácticas cooperativas?			X	5	
	14	Cuando los montos de contratación superan el 40% de presupuestos, ¿se realiza la respectiva supervisión?	X			10	
	15	¿Se verifica el cumplimiento de las estrategias de incremento de rentabilidad como de los aportes a corto y mediano plazo?	X			10	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	16	¿Se socializa los procesos y procedimientos de cobranzas con el personal del área de crédito?		X		0	
	17	¿Se emite un dictamen sobre el balance presentado por el Consejo de Administración?	X			10	
	18	¿Conocen los empleados del área de crédito el contenido total del manual de procedimientos de crédito y cobranzas?		X		0	
	19	¿Se comunica al personal la planificación de las actividades para su cumplimiento?			X	5	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	20	¿Se aplican los indicadores establecidos dentro del POA para la evaluación y cumplimiento de las metas y objetivos?	X			10	
	21	¿Se supervisa que los nuevos segmentos de atención y zonas de expansión estén dentro de la planificación de la cooperativa?	X			10	
	22	¿Los objetivos de la cooperativa van de la mano con las actividades operativas?	X			10	
	23	¿Se informa los resultados del cumplimiento de objetivos a la asamblea de socios de forma periódica?			X	5	
		<b>Totales</b>				<b>160</b>	

### Análisis de resultados y nivel de riesgo

Ponderación Total (PT):	230
Clasificación Total (CT):	160
Confianza Ponderada (CP):	69.6%

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

$$\text{CP} = (160 \times 100) / 230$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 69.6\%$$

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

RIESGO= MODERADO

CONFIANZA = MODERADA

El resultado de 69.6% de confianza refleja que el riesgo de control dentro del consejo de vigilancia y de la presidencia de la asamblea general es moderado, esto relacionándolo directamente al cumplimiento de las metas y objetivos planteados en el POA 2018-2019, cabe resaltar que la cooperativa cada año elabora una planificación operativa a corto plazo, sin embargo durante el periodo evaluado las variaciones del 2019 en función de estrategias aplicadas en el 2018, fueron mínimas, además se agrupo estas dos instancias al evaluar debido a que son de similares responsabilidades básicas.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AGRICOLA JUNIN LTDA.**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PERIODO EVALUADO:** Entre el 1 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019

**ÁREA:** Área financiera y de Crédito (jefe financiero y jefe de crédito)

	N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	POND.	OBSERVACION
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	1	¿El área de crédito y financiera cuenta reglamentos y normas que establezcan las políticas y procedimientos de cada puesto?	X			10	Se lo ha estructurado de acuerdo con la LOEPS.
	2	¿Posee el departamento un Manual de Crédito?	X			10	
	3	¿Posee la cooperativa un manual de captaciones?	X			10	
	4	¿Los objetivos de crédito y cobranza contribuyen al cumplimiento de la misión y visión de la organización?	X			10	De acuerdo con el POA
<b>EVALUACION DEL RIESGO</b>	5	¿Se lleva un control de los riesgos originados de las operaciones crediticias?		X		0	
	6	¿El comité de crédito realiza reuniones a fin de analizar y aprobar los créditos?	X			10	semanal
	7	¿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	5	Pero no son periódicas no tienen periodos establecidos
	8	¿El área financiera realiza la revisión de los reportes emitidos por el área de crédito de forma periódica?			X	5	No siempre se realiza este procedimiento
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	9	¿Al otorgar créditos se establecen garantías a fin de que se responda el pago de las operaciones de crédito?	X			10	De acuerdo con el manual de crédito
	10	¿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	5	Existen variaciones en ocasiones
	11	¿El departamento cuenta con área de archivo físico de manera ordenada, y segura?	X			10	

	12	¿Los sistemas informáticos les permiten realizar las operaciones crediticias de manera oportuna y eficiente?	X			10	
	13	¿Son evaluados los procesos y procedimientos en la gestión del crédito por personal ajeno al área?			X	5	Solo cuando lo solicita la gerencia
	14	¿Se capacita al personal de área de crédito y el área financiera?			X	5	Depende lo establecido, y en ocasiones no se cumple la planificación en esta área.
	15	¿Se realiza la evaluación y seguimiento de créditos otorgados?			X	5	No siempre se lo realiza
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	16	¿Se comunica a los socios los servicios disponibles en la cooperativa?			X	5	Solo productos nuevos
	17	¿Se cuenta con procedimientos para la fidelización de los socios antiguos?			X	5	En ocasiones no se comunica entonces los desconocen
	18	¿Se convoca a reuniones con las máximas autoridades para verificación de los cambios o actualizaciones en normativas?	X			10	De forma mensual
	19	¿Existe y se ha dado a conocer a los responsables de las gestiones de crédito la metodología crediticia utilizada en la cooperativa?			X	5	No siempre se lo hace oportunamente
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	20	¿Se realizan auditorías al departamento de crédito y cobranza para evaluar las operaciones realizadas?			X	0	Durante los periodos evaluados solo se emitieron reportes a la SEPS
	21	¿El consejo de Vigilancia pide reportes periódicos de la gestión de los créditos y la gestión financiera de la cooperativa?	X			10	De acuerdo a lo establecido en el reglamento Interno
	22	¿Se realiza la supervisión de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para los fines que fueron solicitados y de			X	5	No siempre se lo realiza



	comprobarse lo contrario se realiza las sanciones y acciones pertinentes?					
	<b>Totales</b>				<b>120</b>	

### Análisis de resultados y nivel de riesgo

Ponderación Total (PT):	220
Clasificación Total (CT):	120
Confianza Ponderada (CP):	54.5%

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

$$\text{CP} = (120 \times 100) / 220$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 54.5\%$$

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

RIESGO= MODERADO

CONFIANZA = MODERADA

Un resultado dentro del área financiera y de crédito de 54.5% al igual que en las otras áreas da una confianza y riesgo moderado, lo cual permite comprobar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín, a pesar de ser relativamente pequeña cuenta con normas actualizadas y además que le han permitido llegar a ser de confianza para sus socios, y esto permite alcanzar los objetivos que se plantean anualmente dentro de su planificación operativa anual.

## 9. Análisis de los Datos

Como parte del análisis previo de la estructura de la Cooperativa de ahorro y crédito Agrícola Junín se puede establecer también que se encuentra ubicada en el segmento 4 ya que cumple con los parámetros establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para el efecto y que se detallan a continuación.

### **Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario**

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla N° 2

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados."

En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se acoge a lo dispuesto por el Código Monetario Financiero y precautelando los intereses del Sector de la Economía Popular y Solidaria.

De acuerdo con lo referido en el Artículo 2 de esta norma y que tiene directa relación con el POA de los periodos evaluados dentro del objetivo estratégico 2 dentro de la Dimensión de la Solvencia: financiera- productiva, directamente al incremento de la cartera productiva, esta entidad financiera coloca créditos básicamente en su entorno directo a impulsar al sector agrícola.

### **9.1. Aplicación de indicadores de gestión durante los periodos 2018-2019, en función del Plan Operativo Anual.**

En virtud de que dentro del plan operativo anual se han establecido indicadores de gestión que permitan su evaluación, para la aplicación de los mismos se requirió previamente la información de la estructura de la cartera de crédito que se solicitó a la Cooperativa previamente:

<b>PARTIDA</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	1.123.850,37	1.176.119,71
CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	505.230,48	339.212,37
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	927.029,68	800.228,41
<b>TOTAL CARTERA POR VENCER</b>	<b>2.556.110,53</b>	<b>2.315.560,49</b>
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	39.959,24	37.058,13
CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	98.471,04
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	199.991,29	248.365,71
<b>TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES</b>	<b>239.950,53</b>	<b>383.894,88</b>
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	4.215,09	11.672,17
CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO VENCIDA	0,00	2.142,88
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	66.796,22	93.476,99
<b>TOTAL CARTERA VENCIDA</b>	<b>71.011,31</b>	<b>107.292,04</b>
<b>CARTERA TOTAL</b>	<b>2.867.072,37</b>	<b>2.806.747,41</b>

En base a la información solicitada se pudo aplicar los siguientes indicadores que se utilizaron para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos previstos en el plan operativo anual 2018-2019.

- **Estrategia: Dinamizar la colocación de créditos para emprendimientos productivos, indicador % de Créditos Productivos:**

$$\% \text{ de créditos productivos} = \frac{\text{Créditos productivos}}{\text{Total cartera de créditos}}$$

**2018:**

$$\% \text{ crédito productivo} = \frac{927.029,68}{2.556.110,53} = 36\%$$

**2019:**

$$\% \text{ crédito productivo} = \frac{800.228,41}{2.315.560,49} = 35\%$$

- **Planificar con gerencia el incremento de la cartera de crédito con el establecimiento de Metas. % de créditos colocados**

$$\frac{\text{Créditos aprobados}}{\text{Solicitudes totales de créditos ingresados}}$$

**2018:**

$$\% \text{ créditos aprobados} = \frac{1.356,00}{2.560,00} = 53\%$$

**2019:**

$$\% \text{ créditos aprobados} = \frac{1.210,00}{1.860,00} = 65\%$$

- **Fidelización de Socios antiguos**

$$\% \text{ Socios fidelizados} = \text{Total socios recuperados} / \text{total de socios inactivos}$$

**2018:**

$$\% \text{ socios fidelizados} = \frac{38,00}{152,00} = 25\%$$

**2019:**

$$\% \text{ socios fidelizados} = \frac{26,00}{185,00} = 14\%$$

- **Capacitación en LOEPS, Principios Cooperativos y Buenas Prácticas**

**2018:**

$$\% \text{ Vocales de los Consejos Capacitados} = \frac{10}{10} = 100\%$$

**2019:**

$$\% \text{ Vocales de los Consejos Capacitados} = \frac{8}{10} = 80\%$$

DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR	APLICACIÓN	OBSERVACIÓN
SOLVENCIA FINANCIERA/PRODUCTIVA	Incrementar la captación de depósitos para la Entidad	Definir funciones específicas del personal para dedicación a la Captación de Recursos	% Incremento de Depósitos	Dentro del año 2018 se incrementaron los depósitos en relación al periodo 2017 un 10%, mientras que el año 2019 siguió creciendo, pero de forma global llego solo al 8%	Se puede establecer de acuerdo el POA 2018 que, si se alcanzó la meta del 10%, sin embargo, en el periodo siguiente faltaron 2 puntos porcentuales para alcanzar la meta planteada en este ámbito de acción.
	Incrementar la Cartera Productiva	Aplicar estrategia de colocación manteniendo buenos pagadores de los 2 sectores ampliados en el periodo 2018	No. De sectores atendidos	Tanto en el periodo 2018 como el 2019 se incrementó los sectores a Agricultores de la zona como a compañías de transporte.	No se cumplió la meta ya que se establecieron 3 sectores nuevos.
		Realizar una evaluación de los productos financieros.	No. De Productos financieros	La cooperativa cuenta con 12 productos financieros, activos y que se encuentran en mejoras frecuentes	El indicador
		Dinamizar la colocación de créditos para emprendimientos productivos.	% de Créditos Productivos	Total créditos productivos / total créditos otorgados	Para el año 2018 36%
		Orientar la colocación de crédito para emprendimientos productivos. (mejorar por estructura de tasas)	Tasas de los productos según segmento	Se revisaron las tasas según cada regulación emitida por el organismo de control	Año 2019 35%
		Planificar con gerencia el incremento de la cartera de crédito con el establecimiento de Metas	% de Créditos Colocados	Créditos aprobados / solicitudes totales de créditos ingresados	Desde esta perspectiva se ha cumplido este objetivo
					Año 2018 el resultado fue de 52% y el 2019 65%

		Incremento de aportes y ahorros por socios y captaciones	% de incremento de aportes y captaciones	Dentro del año 2018 se incrementaron los depósitos en relación al periodo 2017 un 10%, mientras que el año 2019 siguió creciendo, pero de forma global llego solo al 8%	Se puede establecer de acuerdo el POA 2018 que, si se alcanzó la meta del 10%, sin embargo, en el periodo siguiente faltaron 2 puntos porcentuales para alcanzar la meta planteada en este ámbito de acción.
		Análisis de base de datos y socios, valor de aportes y segmentos	% de Socios, aportes y segmentos atendidos	Se realizó una comprobación de datos de todos los socios, la cual se hace una vez al año periódicamente.	Se cumplió el objetivo ya que se realizado llamadas a todos los socios, aunque algunos no contestaron ni actualizaron sus datos
		Ejecución de planificación financiera, POA para determinar incremento de aportes a corto plazo y mediano plazo (plan de cuentas, contabilidad y análisis financiero)	% de Aportes	Dentro del año 2018 se incrementaron los depósitos en relación al periodo 2017 un 10%, mientras que el año 2019 continuó creciendo, pero de forma global llego solo al 8%	Se puede establecer de acuerdo el POA 2018 que, si se alcanzó la meta del 10%, sin embargo, en el periodo siguiente faltaron 2 puntos porcentuales para alcanzar la meta planteada en este ámbito de acción.
		Definir nuevos segmentos de atención y potenciales zonas de expansión	Nuevos Sectores estudiados	Se realizó un estudio de nuevos sectores sin embargo no se llegó a ningún informe final durante los periodos de estudio	No se cumplió ya que no consta como investigados formalmente

PRODUCTOS/MERCADO/ CLIENTES	Establecer un Plan de Promoción de la Entidad (tenga una política explicada en un plan y establezca medios y canales	Diseño de un Plan de Promoción de la Cooperativa con la comunidad	Plan de Promoción	Se elaboró y se aprobó el plan de promoción	De acuerdo a lo manifestado por los directivos de la cooperativa si se cumplió el objetivo planteado
		Implementación de un Plan de Promoción de la Cooperativa con la comunidad	Plan de Promoción	Se elaboró y se aprobó el plan de promoción	De acuerdo a lo manifestado por los directivos de la cooperativa si se cumplió el objetivo planteado
	Reducir los niveles de cartera vencida, cartera en riesgo e incrementar la cobertura de provisiones implementando una nueva plataforma de crédito	Evaluación de Procesos y Procedimientos en la gestión de crédito para mejorar la Evaluación y Desembolso.	% de Cartera, % de Cartera Vencida	2018: cartera por vencer 89%; cartera vencida 2% <b>2019:</b> cartera por vencer 82%, cartera vencida 4%	La meta para este objetivo era no más del 5% en cartera vencida.
		Actualización de Manuales y Reglamento de Crédito y Cobranzas.	Manuales Existentes	Mantienen actualizado el manual de crédito y cobranzas	Existen actualizados
		Capacitación al Personal del área de crédito en Metodología de Crédito	No. De Talleres	Se realizó un taller en el año 2018-2019	Se cumplió el objetivo planteado.
		Capacitar al Personal del área en temas de cobranzas	No. De reuniones	De manera cuatrimestral se realizan reuniones de capacitación exclusivas al	Esto ha permitido que se optimicen las cobranzas



				personal de cobranzas	
		Actualizar procesos y procedimientos de Cobranzas.	Procesos existentes	Manual de cobranzas	Se cuenta con procedimientos actualizados
		Realizar campañas de cobranza intensivas con el personal y directivos.	N.º de campañas realizadas	En el 2018 se realizaron 5 campañas ya que se plantearon estrategias de cobranzas nuevas y el 2019 solo 3 campañas	La meta era 3 campañas por lo que se cumple en ambos periodos.
	Establecer un Plan de Atención al Socio	Diseño e implementación de un plan de Servicio y atención al Cliente	1 Plan Aprobado	Se elaboró y aprobó el plan de servicio al cliente en 2018 y el 2019 se continuo su ejecución	Al tener el plan en ejecución durante el periodo 2019 se ha identificado su total cumplimiento en el POA
		Fidelización de Socios antiguos	% Socios fidelizados	Total socios recuperados/ total de socios inactivos	Para el periodo 2018: 25% Periodo 2019: 14%
ORGANIZACIÓN/PROCESOS	Completar el Marco Jurídico normativo conforme a lo establecido por la SEPS	Reformar, completar o redactar Manuales Necesarios sobre Buen Gobierno Corporativo, Control Interno, Código de Ética, y de Riesgos,	Número de Manuales	Cuenta con Manual de Buen gobierno, Código de ética y de riesgos	EL manual de control interno al término del 2019 aún no se había culminado su elaboración e implementación.

	Reforzar, reformular, desarrollar marco estratégico (plan estratégico y POA)	Revisión y Mejoramiento de Plan Estratégico que incluya POA para el 2016	Plan Estratégico	La planificación se replanteo en el 2018 y el 2019 solo se ejecuto	Se requería como meta que existiera el plan por lo cual se considera cumplida la meta
	Fortalecer la aplicación de los Principios Cooperativos y la Gobernabilidad mediante la transferencia de conceptos, herramientas y buenas prácticas	Capacitación en LOEPS, Principios Cooperativos y Buenas Prácticas	100 % Vocales de los Consejos Capacitados	Vocales capacitados / total vocales	2018: 100% 2019:80%
		Diseño de Plan de Trabajo para los Consejos de Administración y Vigilancia	Plan de Trabajo de los Consejos	Cada consejo elaboró su planificación basado en los marcos legales	Se cumple al contar con un plan de trabajo para cada año
RECURSOS HUMANOS/APRENDIZAJES	Establecer una política de talento humano que contenga plan de carrera, plan de compensaciones monetaria y no monetarias	Implementación de un Plan de Capacitación y profesionalismo del Personal	1 plan de Capacitación	Se aprobó en enero de cada año el plan de capacitación, pero en la ejecución no se lo logro	Se cumple parcialmente ya que no se ejecutó en su totalidad esta parte del plan
		Implementación de un Plan de Incentivos monetarios y no monetarios para el personal	1 plan de Incentivos	Existe como aprobado actualizado 2018, pero los incentivos más se aplicaron no monetarios a excepción del área de crédito y cobranzas.	Se cumple parcialmente ya que no se dan incentivos monetarios a todo el personal
	Lograr el mejoramiento en el uso de herramientas informáticas y lograr	Diseño de un Plan de Contingencia Informática para la Cooperativa	1 plan de Contingencia	Se elaboró en el 2018 y en 2019 se lo mantuvo con pequeñas	La meta era contar con un plan por lo tanto se considera cumplido.

	su independencia informática			actualizaciones según la ley	
SOCIAL / DESEMPEÑO SOCIAL Y VINCULACIÓN COMUNITARIA	Establecer una política de vinculación social y capacitación a los socios	Implementación de Plan de Vinculación Social	1 plan	Se aprobó el plan en 2018 y se mejoró en el 2019, pero en cuanto la ejecución solo lo realizo 2018 y 2019no se logró ejecutar	Con lo manifestado por el personal de la cooperativa se cumplió parcialmente en el 2019
		Diseño e Implementación de Plan de Capacitación a Socios	1 plan	Se mantuvo actualizado y aprobado los planes de capacitación, pero el periodo 2018 no se logró capacitar de forma efectiva y en 2019 si se realizaron 3 jornadas de capacitación	Fue alcanzada parcialmente la meta de acuerdo a lo indicado en los objetivos.

## **9.2. Análisis de impacto del control interno en el cumplimiento de metas y objetivos durante los periodos 2018-2019**

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella.

En el caso de las Cooperativas de ahorro y crédito al tener como actividad principal la captación y colocación de recursos financieros, debe mantener una adecuada planificación operativa, pero eso a su vez debe ser monitoreado de manera constante de tal forma que le permita determinar oportunamente cuando no se esté cumpliendo alguna actividad y se pueda gestionar a tiempo cambios en los procedimientos para alcanzar los objetivos estratégicos, desde las diferentes dimensiones de trabajo.

En el caso específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín, al ser controlada por la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria, debe mantener una rigurosa planificación y los procedimientos de control interno se perfilan como los mecanismos idóneos para apoyar los esfuerzos de las entidades públicas con miras a garantizar razonablemente los principios de la entidad y la adecuada rendición de cuentas a sus socios.

De acuerdo con los resultados obtenidos se ha podido establecer una directa relación de las actividades de control con el cumplimiento de las metas y objetivos, en varias instancias como lo son:

- Al contar dentro del ambiente de control con manuales de funciones, cobranzas, captaciones, y cobranzas ha permitido tener una visión clara de las estrategias que se han planteado y al constantemente revisar los mismos se han cumplido objetivos institucionales.
- La falta de reportes periódicos como parte de las actividades de control interno de crédito ha ocasionado que no se cumplan adecuadamente los niveles de fidelización de socios, así como el incremento de depósitos y captaciones.
- De forma general la cooperativa de ahorro y crédito Agrícola Junín a través de una supervisión y monitoreo constante a sus actividades ha logrado que su plan operativo anual se cumpla de forma satisfactoria, aunque también hay evidencia que no da seguimiento a ciertas áreas como la ejecución de programas de cobranzas lo que ha evitado obtener mejores resultados.

## **10. Informe de resultados**

### **10.1. Principales falencias detectadas como resultado de la evaluación de control interno efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín Ltda.**

En base a las respuestas e información recopilada mediante los cuestionarios de control interno aplicados al personal de la cooperativa se ha podido identificar las siguientes debilidades y falencias:

- No se mide el desempeño del personal a través de pruebas o seguimiento de los procesos, lo cual es parte de la medición de riesgos puesto que al no conocer el estándar de cumplimiento de los empleados esto implica que tampoco se cumplan los objetivos
- La revisión y seguimiento de la cartera vencida no es realizado cada 3 meses, sino que los niveles de cartera se miden cada 6 meses, con lo cual los promedios de cobranzas pueden ser irreales en determinado momento.
- No se ha capacitado de forma periódica al personal, en el área de captaciones no tampoco en técnicas de cobranzas,
- Existen procesos de cobranzas y créditos, pero son desconocidos por gran parte del personal debido a la falta de socialización, lo cual es importante para lograr no solo su cumplimiento sino las metas de trabajo.
- Los resultados de cumplimiento del Plan Operativo Anual no son comunicados a la asamblea general de socios, lo cual evita que se toman acciones oportunas para mejorar.
- La gerencia realiza una evaluación y control del riesgo crediticio dentro de la entidad.
- No se han realizado durante el periodo evaluado reporte de crédito y cobranzas de forma periódica.
- Las sanciones no son comunicadas previa a su ejecución.
- Se evidencia que dentro del periodo evaluado la cooperativa no midió el riesgo de las operaciones crediticia ni realizo auditorías al área de crédito.
- No se ha realizado el seguimiento continuo del destino de los créditos otorgados con relación a lo efectivamente realizado por el cliente.

## 10.2. Conclusiones

Una vez que los análisis han sido realizados y se ha evaluado de forma general el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín Ltda., se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Economía Popular y solidaria dentro del Artículo 34.3, establece que es un deber del consejo de Administración, Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo, por lo cual dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín Ltda., al contar con el Manual de crédito, y el de cobranzas aprobados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, está cumpliendo plenamente esta normativa, lo cual es beneficioso para la operación de la misma.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola “Junín” Ltda., es una Institución que nació gracias a las ideas de tres visionarios quienes, con pensamientos universales y convencidos en el desarrollo de su pueblo, crearon dicha entidad financiera, teniendo en cuenta las necesidades de los pequeños comerciantes y agricultores del cantón Junín. En este aspecto la cooperativa fue constituida en observación de la Ley de Cooperativas que posteriormente se convirtió en la Ley de Economía Popular y Solidaria. Lo cual ha contribuido a que esta entidad se fortalezca gracias a la activa participación de sus socios, especialmente los agricultores que son quienes más acceden a los créditos que otorga esta Institución.
- De acuerdo con lo establecido en el manual de captaciones en el numeral 11.1 establece que una de las responsabilidades del Consejo de administración es Establecer límites para la concentración de los depósitos, la estructura de captaciones a la vista y a plazo; y, el costo de fondeo promedio, así como también en el 11.2. menciona que es responsabilidad del gerente elaborar el informe sobre la evolución y estructura de las captaciones, que contenga al menos los siguientes temas: concentración, costo de fondeo, variaciones históricas, estructura de depósitos, etc.; y, presentar al Consejo de Administración de manera trimestral. Por ello al concluir que dentro del año 2018 se incrementaron los depósitos en relación al periodo 2017 un 10%, mientras que el año 2019 siguió creciendo, pero de forma global llego solo al 8%, estos resultados evidencian que la meta de incremento del 10% solo se cumplió durante el año 2018 mientras en el 2019 no

se logró alcanzar, esto denota que en algún momento las responsabilidades de la gerencia y el consejo de administración no cumplieron con realizar un seguimiento periódico, ya que ello puede realizar las revaluaciones a tiempo para lograr las metas planteadas.

- Los reportes no siempre son realizados de manera periódica por cada una de las áreas de la Cooperativa, lo cual incide en la verificación del cumplimiento de los objetivos. Esta situación incumple lo establecido en el numeral 16.1 del manual de crédito de la Cooperativa que establece que el jefe de crédito debe llevar un registro ordenado de los créditos otorgados y reportar las excepciones y en el caso del consejo de administración debe 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.
- Mayormente los créditos que obtienen los socios de esta cooperativa, los destinan para la agricultura, microempresas, con lo cual se convierten en productivos lo cual ha permitido alcanzar el objetivo de un incremento mínimo del 30% anual que ha llegado al 35 y 36% respectivamente en los periodos de estudio, de acuerdo con lo establecido dentro de las políticas de la cooperativa, la misma fue creada con la finalidad de aportar al sector agrícola por lo cual su planificación y acciones estar debidamente enfocadas a este objetivo institucional.
- Durante los periodos evaluados se evidenció el cumplimiento de la capacitación al personal en temas como principios cooperativos, al 100% en el 2018 y 2019 un 80%, dentro del reglamento interno de la entidad se consideró como responsabilidad de la administración planificar las actividades operativas y la planificación estratégica de tal manera que durante el año 2019 al no cumplir el 100% de capacitados, implicó que se debió considerar los factores de riesgo que podían impedir alcanzar las metas.
- Durante los periodos analizados se evidenció que se han mantenido programas de incentivos para los socios en el ámbito de cobranzas efectivas, que fueron contemplados dentro del Reglamento Interno de la Cooperativa y además dentro de las políticas de la cooperativa se estableció dentro de lo concerniente a talento humano que se establecerán incentivos en función del cumplimiento de metas establecidas por la administración. Además, dentro del objetivo estratégico de administración del talento humano se han planteado, y diseñado planes de

Incentivos sin embargo, más bien han sido no monetarios, debido a que no se han ejecutado los que implican desembolsos económicos.

- En el ámbito de relación con la comunidad se han implementado planes de capacitación a los socios, pero debido a una falta de organización y comunicación con los socios en el periodo 2019 no se llegó a las 3 capacitaciones anuales, de acuerdo a lo establecido dentro del Plan operativo anual sin embargo al no cumplirse a su vez se está poniendo en evidencia que la función de consejo de administración dentro del Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria artículo 30 literal 12 aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General y dentro del estatuto se establece que será su responsabilidad el dar seguimiento a su cumplimiento.

### **10.3. Recomendaciones**

En base a las conclusiones a las que ha permitido llegar esta investigación se puede también recomendar a los miembros de la Cooperativa de ahorro y Crédito Agrícola Junín realizar las siguientes gestiones:

- Se deben implementar procedimientos específicos de control interno que se incluyan dentro de un manual de control interno que se adapte a la realidad de la entidad con la finalidad de optimizar los recursos, de tal forma que se incluya las responsabilidades de los diferentes entes internos de control como lo son el consejo de vigilancia y el de administración, así como también las actividades básicas de los planes operativos.
- La revisión de metas dentro del departamento de crédito y cobranzas debe ser más específica de tal forma que la conozca el personal inmerso en esta área e incluso de áreas como financieras para que se pueda verificar las mismas, y dar cumplimiento al manual de crédito y el de cobranzas.
- Establecer la realización de reportes mensuales que permitan determinar falencias en el cumplimiento de los objetivos institucionales, mas importantes como la apertura de nuevos productos, o el incremento de captaciones, en cumplimiento a lo dispuesto dentro del manual de captaciones de la entidad financiera, y las



responsabilidades de los entes internos de control de acuerdo al Reglamento y la Ley de Economía Popular y Solidaria

- En el ámbito de la capacitación a los empleados y vocales se debe plantear una programación que permita tener el control de cuando se darán las mismas, y como aportaran a las actividades operativas de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la planificación estratégica y operativa.
- Se debe difundir los requisitos y dar mayor seguimiento a los trámites crediticios para que la tasa de créditos aprobados se incremente al máximo, ya que obtener un 52% podría haber sido superado con un mayor seguimiento y apoyo a los socios y cumplir con lo dispuesto en el manual de crédito.
- Los directivos de la cooperativa deben analizar a qué otros sectores potenciales pueden incrementar su cobertura de crédito ya que no ha cumplido con la meta durante el periodo evaluado, estimando que dentro de la planificación anual de la cooperativa se ha establecido la apertura de nuevas áreas de crédito como el sector transportes y comercial.
- Implementar campañas de reactivación de socios activos a través de incentivos dentro de la cooperativa, de tal forma que se pueda cumplir con este objetivo estratégico y mantenerlo por lo menos al 25% de reinserción, dentro de las cuales se cumpla con el manual de captaciones que se encuentra vigente dentro de la cooperativa.
- Considerar dentro del presupuesto de la cooperativa los incentivos económicos que se podrían generar a los empleados por cumplimiento de metas y con ello cumplir con las estrategias del Plan Operativo Anual.
- La administración debe asignar a un personal que se encargue de monitorear el POA de tal forma que se pueda tener un mayor control del cumplimiento de los objetivos y estrategias.

#### 10.4. Cumplimiento de objetivos

Objetivos Específicos	Aplicación:
Diagnosticar la situación actual de la aplicación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín.	Dentro de la evaluación de control interno realizada en el punto 8 de recolección de datos.
Evaluar las normas y políticas por medio del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín.	La evaluación de las normas y políticas se analizó dentro del punto 9 del trabajo de titulación que permitió, tener el sustento del cumplimiento de las mismas.
Emitir un informe que demuestre los resultados obtenidos de la evaluación de control interno aplicada a la entidad objeto de estudio.	En el punto 10 del trabajo de titulación se establecen las conclusiones relacionándolas con la normativa aplicable para este sector financiero y a su vez en base a las mismas brindar recomendaciones.

Dentro del trabajo de titulación se aplicaron las técnicas requeridas como encuestas, cuestionarios de control interno y un análisis del Plan operativo anual, con la finalidad de realizar un diagnóstico del control interno durante los periodos evaluados, además estos permitieron dentro del punto nueve, evaluar las normas y políticas, con lo cual se emite el respectivo informe de la evaluación de control interno, sin embargo, es importante resaltar que la ejecución de este proceso investigativo se logró evidenciar la realidad de la institución proporcionando un informe de los resultados que permitirá a la entidad tener un punto de referencia para situaciones futuras.

## Presupuesto

RUBRO	CANTIDAD	VALORES	
		UNITARIO	TOTAL USD
Hojas Bond	2 RESMAS	4,00	8,00
Tinta Impresora	GLOBAL	15,75	15,75
Fotocopias	50	0,05	2,50
Internet	125 HORAS	1,35	168,75
Movilización	20 pasajes	3,00	60,00
Alimentación	10 almuerzos	3,00	30,00
Otros gastos			-
<b>TOTAL</b>			<b>285,00</b>

## Cronograma Valorado

ACTIVIDADES	2021																												RECURSOS			COSTO TOTAL USD
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				HUMANOS	MATERIALES	OTROS	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Elaboración y aprobación del anteproyecto del trabajo de titulación																													Autoras del Anteproyecto	Papel Impresora computadora Cds.	Movilización, alimentación	30,00
Recopilación de información en investigación de campo																													Autoras del trabajo de titulación	Papel Impresora computadora	Movilización, alimentación	30,00
Organización y selección de información recopilada																													Autoras del trabajo de titulación	Papel Impresora computadora	Movilización, alimentación	30,00
Análisis e interpretación de resultados																													Autoras del trabajo de titulación	Papel Impresora computadora		35,00
Elaboración del informe escrito del trabajo de titulación																													Autoras del trabajo de titulación	Material de oficina, impresión, Cds	Movilización	30,00
Revisión del trabajo de titulación por parte del Revisor																													Autoras del trabajo de titulación	Papel Impresora computadora	Movilización	25,00
Publicación del trabajo de titulación en el repositorio de la página Web de la UTM																													Autoras del trabajo de titulación	Material de oficina.	Internet	15,00
Sustentación y defensa del trabajo de titulación																													Autoras del trabajo de titulación, tribunal de defensa, tutor	Material de oficina, Diapositivas, Impresiones	Proyector	45,00
Asesoramiento y acompañamiento con el tutor																													Autoras y tutor del trabajo de titulación	Papel Impresora computadora	Movilización, Impresiones, internet	45,00
<b>TOTAL</b>																															<b>285,00</b>	

## Bibliografía

- Fabre Campozano, S. L. (2018). CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ. *Observatorio de a economía Latinoamericana*.
- Alvarado, M., & Tuquiñahui, S. (2011). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO, aplicado a la empresa ELECTRO INSTALACIONES en la ciudad de Cuenca*. Cuenca : Universidad Politécnica Salesiana .
- Alvarez, M. (2008). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. Panorama: México.
- Andrade Rosero, G. (2018). *Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía. Ltda. para el período 2016-2018*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador.
- Armijo, M. (2018). *Comité Andino para la Prevención y Atención de Desastres CAPRADE*. Chile : CEPAL .
- Azócar, M. (2008). *Control Interno contable aplicado a las cuentas por cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, CA*. Venezuela : Universidad de Oriente, Nucleo de Nueva Esparta .
- Barandiaran, R. (2008). *Diccionario de Terminos Financieros* . USA: Trillas .
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno Teoría y aplicación práctica*. Barcelona .
- Bodie, Z., & Mertin, R. (2003). *Finanzas. (1a ed.)*. México: Pearson Educación.
- Bravo, M. (2005). *Contratos modernos empresariales* . Lima : FECAT.
- Carrasco, M., & Farro, C. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. Chicayo Perú : Univrsidad Católica Santo Toribio de Mogroviejo .
- Carrión, M. (2018). *PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA COMERCIAL "FERVAZ" DE LA CIUDAD DE LOJA PERIODOS: 2012 -2016*. Loja : Universidad Nacional de Loja .
- Cooper & Lybrand . (2005). *Los nuevos conceptos de control interno*. . Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Correa Sanchez, J. H. (2012). *Finanzas Corporativas* . *MasFinanzas* , 10.
- Crespo Coronel, B. A., & Suárez Briones, M. F. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Dextre, J., & Del Pozo Riva, R. (2017). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 69-80.
- Estupiñan, G. G., & Estupiñan Gaitan, R. (2012). *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogota: ecoe ediciones.
- Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. . Bogotá: ECO Ediciones. .

- Estupiñan Gaitan , R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Colombia: ECOE- EDICIONES .
- Girman , L. (2006). *Principios de administración financiera*. México: Pearson educación.
- Goyo, E., & Oliveros , E. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.* . Venezuela : Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, .
- Guajardo, G. (2012). *Contabilidad para no contadores*. México: Programas Educativos S.A.
- Heizer, J., & Render , B. (2011). *Principios de Administración de Operaciones*. México: Pearson Educación.
- Heredia , R. (1985). *Dirección integrada de proyecto DIP*. España: Prentice Hall.
- Hernandez , H. H. (2010). *Administración Financiera*.
- Hernández , S., Fernández , C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México : McGraw-Hill Interamericano S.A.
- Herrera, M. E. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la Empresa Comercial Zurita. Ambrato, Ecuador*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Higuerey, A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar. (5a ed.)*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Laurence. (2003 ). *Principios de Administración Financiera* .
- León Benavides , C. (2017). *Diseño de una planificación estratégica para la empresa REPRODATA Cia. Ltda. ciudad de Quito* . Quito : Universidad Politécnica Salesiana - Quito .
- Levy , L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México: Fiscales ISEF.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria . (10 de mayo de 2011). Título I . *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria ;*. Quito : Registro Oficial.
- Molina, S., & Fernández Aguado, J. (2015). *El ciclo de crédito*. Madrid: LID.
- Moreno , J. (2017). *Economía Financiera*. México: CECSA.
- Murray , P. (2015). Gestión- Información- Conocimiento . *Revista de bibliotecología y Ciencias de la información*.
- PERDOMO, M. A. (2008). *Planeación financiera* (Vol. 4). México, D.F.: ECAFSA.
- Rementeria, A. (2008). ). *Concepto de gestión*. . Santiago de Chile: Universidad Bolivariana.
- Rivas Márquez, G. (2015). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Revista Venezolana*.
- Tello Viera , N., & Sangopanta , J. (2017). *“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, AV. 5 DE JUNIO 5719 Y RÍO LANGOA, DEL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2*. Cotopaxi : Universidad Técnica de Cotopaxi .

Velásquez, A. (2015 | ). *Influencia de la gestión empresarial sobre el desempeño de los operadores de transporte público en la ciudad de Juliaca, 2014*. Juliaca Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

Zambrano Zambrano , M. J., & Zambrano Zambrano , M. V. (2016). *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*. Portoviejo: UTM.

# ANEXOS

<b>PLAN OPERATIVO ANUAL 2018</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AGRÍCOLA JUNIN"</b>
<b>MISION</b>	Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que aportamos al desarrollo integral del Cantón Junín y la Provincia de Manabí, brindando productos y servicios financieros de calidad, con personal altamente calificado con tecnología y herramientas modernas para satisfacer las necesidades de socios y clientes, contribuyendo con la solidaridad.
<b>VISION</b>	La COAC Junín será líder en brindar servicios financieros, para el sector agrícola, comercial y micro empresarial de la zona norte de Manabí que promuevan el bienestar de sus socios y clientes
<b>OBJETIVO MACRO</b>	Estructurar un Plan de Fortalecimiento específico para la Cooperativa que contemple acciones, estrategias específicas para mejorar los indicadores de calidad de cartera, de solvencia y mejorar la gobernabilidad en el mediano plazo.

<b>DIMENSION 1: SOLVENCIA FINANCIERA/PRODUCTIVA</b>							
<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>OBJETIVO 1: Incrementar la captación de depósitos para la Entidad</b>						
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>mar-18</b>	<b>jun-18</b>	<b>sep-18</b>	<b>dic-18</b>
Definir funciones específicas del personal para dedicación a la Captación de Recursos	Gerencia	% Incremento de Depósitos	10 % de incrementos	X	SI		
<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>OBJETIVO 2: Incrementar la Cartera Productiva</b>						
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>mar-18</b>	<b>jun-18</b>	<b>sep-18</b>	<b>dic-18</b>
Aplicar estrategia de colocación ampliando cobertura de sectores nuevos y mantener buenos pagadores	Gerente y Equipo de Crédito	No. De sectores atendidos	3 Nuevos sectores adicionados al mercado objetivo	Agricultores	CIA Transportes	X	
Realizar una evaluación de los productos financieros.	Gerente y Equipo de Crédito	No. De Productos financieros	100% de productos evaluados	SI			
Dinamizar la colocación de créditos para	Gerente y Equipo de	% de Créditos Productivos	30% de la Cartera en Créditos	X	SI	X	



DIMENSION 3: ORGANIZACIÓN/PROCESOS							
OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO 1: Completar el Marco Jurídico normativo conforme a lo establecido por la SEPS						
ESTRATEGIA	RESPONSABLE	INDICADOR	META	mar-18	jun-18	sep-18	dic-18
Reformar, completar o redactar Manuales Necesarios sobre Buen Gobierno Corporativo, Control Interno, Código de Ética, y de Riesgos,	Consejos de Administración y Gerencia	Número de Manuales	Manuales de Buen Gobierno Corporativo, Control Interno, Código de Ética y de Riesgos existentes	x	X	X	
OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO 2: Reforzar, reformular, desorrollar marco estratégico (plan estratégico y POA)						
ESTRATEGIA	RESPONSABLE	INDICADOR	META	mar-18	jun-18	sep-18	dic-18
Revisión y Mejoramiento de Pan Estratégico que incluya POA para el 2016	Gerencia	Plan Estratégico	Plan estratégico existente y replanteado	X			
OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO 3: Fortalecer la aplicación de los Principios Cooperativos y la Gobernabilidad mediante la transferencia de conceptos, herramientas y buenas prácticas						
ESTRATEGIA	RESPONSABLE	INDICADOR	META	mar-18	jun-18	sep-18	dic-18
Capacitación en LOEPS, Principios Cooperativos y Buenas Prácticas	Consejos de Administración y Vigilancia	100 % Vocales de los Consejos Capacitados	Vocales de los Consejos Capacitados	X			
Diseño de Plan de Trabajo para los Consejos de Administración y Vigilancia	Consejos de Administración y Vigilancia	Plan de Trabajo de los Consejos	Plan redactado y ejecutandose	X	X		

DIMENSION 4: RECURSOS HUMANOS/APRENDIZAJES							
OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO 1: Establecer una politica de talento humano que contenga plan de carrera, plan de compensaciones monetaria y no monetarias						

<b>PLAN OPERATIVO ANUAL 2019</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AGRÍCOLA JUNIN"</b>
<b>MISION</b>	Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que aportamos al desarrollo integral del Cantón Junín y la Provincia de Manabí, brindando productos y servicios financieros de calidad, con personal altamente calificado con tecnología y herramientas modernas para satisfacer las necesidades de socios y clientes, contribuyendo con la solidaridad.
<b>VISION</b>	La COAC Junín será líder en brindar servicios financieros, para el sector agrícola, comercial y micro empresarial de la zona norte de Manabí que promuevan el bienestar de sus socios y clientes
<b>OBJETIVO MACRO</b>	Estructurar un Plan de Fortalecimiento específico para la Cooperativa que contemple acciones, estrategias específicas para mejorar los indicadores de calidad de cartera, de solvencia y mejorar la gobernabilidad en el mediano plazo.

<b>DIMENSION 1: SOLVENCIA FINANCIERA/PRODUCTIVA</b>							
<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>OBJETIVO 1: Incrementar la captación de depósitos para la Entidad</b>						
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>mar-19</b>	<b>jun-19</b>	<b>sep-19</b>	<b>dic-19</b>
Definir funciones específicas del personal para dedicación a la Captación de Recursos	Gerencia	% Incremento de Depósitos	15 % de incrementos	X	X	SI	X
<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>OBJETIVO 2: Incrementar la Cartera Productiva</b>						
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>mar-19</b>	<b>jun-19</b>	<b>sep-19</b>	<b>dic-19</b>
Aplicar estrategia de colocación manteniendo buenos pagadores de los 2 sectores amplidos en el periodo 2018	Gerente y Equipo de Crédito	No. De sectores atendidos	incremento del 20%	x	x	SI	
Realizar una evaluación de los productos financieros.	Gerente y Equipo de Crédito	No. De Productos financieros	100% de productos evaluados	SI			
Dinamizar la colocación de créditos para emprendimientos productivos.	Gerente y Equipo de Crédito	% de Créditos Productivos	30% de la Cartera en Créditos Productivos	X	SI	X	
Orientar la colocación de crédito para							

DIMENSION 3: ORGANIZACIÓN/PROCESOS							
OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO 1: Completar el Marco Jurídico normativo conforme a lo establecido por la SEPS						
ESTRATEGIA	RESPONSABLE	INDICADOR	META	mar-19	jun-19	sep-19	dic-19
Reformar, completar o redactar Manuales Necesarios sobre Buen Gobierno Corporativo, Control Interno, Código de Ética, y de Riesgos,	Consejos de Administración y Gerencia	Número de Manuales	Manuales de Buen Gobierno Corporativo, Control Interno, Código de Ética y de Riesgos existentes			X	X
OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO 2: Reforzar, reformular, desorrollar marco estratégico (plan estratégico y POA)						
ESTRATEGIA	RESPONSABLE	INDICADOR	META	mar-19	jun-19	sep-19	dic-19
Revisión y Mejoramiento de Pan Estratégico que incluya POA para el 2016	Gerencia	Plan Estratégico	Plan estratégico existente y replanteado	X			
OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO 3: Fortalecer la aplicación de los Principios Cooperativos y la Gobernabilidad mediante la transferencia de conceptos, herramientas y buenas prácticas						
ESTRATEGIA	RESPONSABLE	INDICADOR	META	mar-19	jun-19	sep-19	dic-19
Capacitación en LOEPS, Principios Cooperativos y Buenas Prácticas	Consejos de Administración y Vigilancia	100 % Vocales de los Consejos Capacitados	Vocales de los Consejos Capacitados			x	
Diseño de Plan de Trabajo para los Consejos de Administración y Vigilancia	Consejos de Administración y Vigilancia	Plan de Trabajo de los Consejos	Plan redactado y ejecutandose				x

DIMENSION 4: RECURSOS HUMANOS/APRENDIZAJES							
OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO 1: Establecer una politica de talento humano que contenga plan de carrera, plan de						

**COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO AGRÍCOLA**

**"JUNÍN"**



# **MANUAL DE CREDITO**

## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**

### **“AGRICOLA JUNIN”**

#### **INDICE**

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVO ESPECÍFICO
4. MARCO LEGAL
5. GLOSARIO DE TÉRMINOS
6. ALCANCE

7. APROBACIÓN, DIVULGACION Y ACTUALIZACIÓN
8. POLÍTICAS GENERALES
9. POLÍTICAS DE CRÉDITO
10. DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO
11. PLAZOS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO
12. ETAPAS EN LA CONCESIÓN DE CREDITOS
13. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA CONCESION DE CREDITOS
14. ANALISIS Y EVALUACION DE CREDITOS
15. NIVELES DE APROBACION
16. RESPONSABILIDADES DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN
17. EXCEPCIONES
18. LIMITES
19. FORTALECIMIENTO DEL FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL
20. TASAS DE INTERES
21. DESEMBOLSOS
22. SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN
23. TRATAMIENTO DE GARANTÍAS
24. EXPEDIENTES DE CRÉDITO
25. CUSTODIA.

## **INTRODUCCIÓN**

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

## **2º OBJETIVO GENERAL**

Promulgar las políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para la Administración de la Cartera de Crédito y lograr mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa.

### **3° OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

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

### **4° MARCO LEGAL**

- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín.
- Manual de crédito de la cooperativa de la Cooperativa.

### **5° GLOSARIO DE TERMINOS**

**Administradores:** Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores.

**Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.

**Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

**Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.

**Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

**Crédito:** Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.

**Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.

**Exposición al riesgo de crédito:** Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.

**Contrato de crédito:** Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y este se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.

**Excepciones:** Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.

**Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.

**Garantías Adecuadas:** Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:

- a Garantías auto-liquidables:** Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;
- b Garantía personal:** Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.
- c Garantía solidaria:** Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.
- d Garantía de grupo:** Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria.



**e Garantía hipotecaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.

**f Garantía prendaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.

**Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.

**Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.

**Manual de crédito:** Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

**Mercado objetivo:** Sector al cual la cooperativa se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.

**Nivel de aprobación:** Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.

**Pagaré:** Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.

**Plazo crediticio:** Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.

**Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de 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.

**Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.

**Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.

**Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.

**Riesgo deficiente:** Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.

**Riesgo dudoso recaudo:** Corresponde a las operaciones con calificación D.

**Riesgo pérdida:** Corresponde a las operaciones con calificación E.

**Sustitución de deudor:** Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.

**Tasa de interés:** Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.

**Tecnología crediticia:** Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

## **6° ALCANCE**

Las disposiciones contenidas en el presente manual de crédito son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín.

## **7° APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.**

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

El presente manual será revisado y actualizado por el o (la) Gerente y puesto en conocimiento del Consejo de Administración, al menos anualmente de manera ordinaria y extraordinariamente, en el momento que haya cambios dispuestos por los organismos de control, en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa.

## **8. POLÍTICAS GENERALES**

**a.-** Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.

**b.-** Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.

**c.-** La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.

**d.-** La gestión de cobranza deberá realizarse de acuerdo con el Manual de Cobranzas de la cooperativa.

**e.-** La tasa de interés de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.

**f.-** Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.

**g.-** El o (la) Gerente y la Oficial de Crédito evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera e informarán mensualmente al Consejo de Administración.

**h.-** Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas.

**i.-** El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.

**j.-** Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## **9. POLÍTICAS DE CRÉDITO**

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

**9.1. Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

**9.2. Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas, sea menor o igual a \$10000,00

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

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

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

**9.3.3. Microcrédito de Acumulación Ampliada.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en micro créditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.000 y hasta USD 15.000,00 incluyendo el monto de la operación solicitada.

**9.4. Crédito Inmobiliario.** - Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de crédito Vivienda de Interés público, o para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios, cuyo monto sería hasta USD 35.000,00.

El límite individual de endeudamiento en el caso de crédito inmobiliario será hasta un 10% del patrimonio total, calculado al 31 de diciembre del año anterior.

La tasa de interés será la que disponga el BCE.

## **10. DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO**

Son sujetos de crédito las personas naturales que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la Ley, el Estatuto y este Manual.

Para ser sujeto de crédito el socio deberá:

- Vivir en la provincia de Manabí, o en su defecto mantener alguna actividad que vincule al socio con la provincia.
- Ser mayor de 18 años.
- Estar en condición de socio activo antes de solicitar el crédito.

- No haber estado en mora por más de 360 días luego de vencido el crédito.
- No será sujeto de crédito el socio (a) que haya litigado con la cooperativa o haya estado en mora por más de 360 días luego de vencido el crédito.

El mercado objetivo al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín enfoca su producto crediticio corresponde a:

**Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales de la provincia de Manabí, que laboran en relación de dependencia y el pago de su cuota está ligado al salario que el socio percibe.

**Micro crédito minorista** para personas naturales de la provincia de Manabí dedicadas a pequeñas actividades productivas: crianza de aves, crianza de cerdos, crianza de ganado vacuno, cultivo de maíz, maní arroz, maracuyá, actividades artesanales, pequeños comerciantes y pequeñas iniciativas familiares, es decir, que se encuentren en el rango de micro empresa de subsistencia o agricultura familiar de subsistencia.

**Micro crédito de acumulación simple** para personas naturales de la provincia de Manabí dedicadas a actividades productivas: crianza de aves, crianza de cerdos, crianza de ganado vacuno, cultivo de maíz, maní, arroz, maracuyá, cacao actividades artesanales, pequeños comerciantes, productores de caña de azúcar, es decir, que se encuentren en el rango de micro empresa de acumulación simple o agricultura familiar de transición.

**Micro crédito de acumulación ampliada** para personas naturales de la provincia de Manabí dedicadas a actividades productivas: crianza de aves, crianza de cerdos, crianza de ganado vacuno, cultivo de maíz, maní, arroz, maracuyá, cacao actividades artesanales, pequeños comerciantes, mico empresas, productores de panela y aguardiente, es decir, que se encuentren en el rango de micro empresa de acumulación ampliada o agricultura familiar consolidada.

**Crédito inmobiliario para socios que trabajen en relación de dependencia y cobren su sueldo en la cooperativa y para personas naturales de la provincia de Manabí que se encuentren en el rango de micro empresa de acumulación ampliada o agricultura familiar consolidada.**

<b>Producto</b>	Consumo	Inmobiliario	Micro crédito
<b>Género</b>	Hombres y	Hombres y	Hombres y

	Mujeres	Mujeres	Mujeres
<b>Actividad Económica u Ocupación</b>	Relación de Dependencia y Pensionistas Jubilares	Relación de Dependencia y en el rango de microempresa o economía familiar consolidada.	Actividades Independientes Productivas
<b>Edad</b>	Mayores de Edad y hasta 75 años. Desde los 18 años y un día hasta cumplir 75 años		
<b>Nacionalidad</b>	Ecuatoriana		
<b>Ubicación</b>	Cantón Junín y cantones de la provincia de Manabí		
<b>Experiencia / Estabilidad</b>	12 meses	12 meses	6 meses
<b>Estabilidad Domiciliaria</b>	12 meses	12 meses	12 meses
<b>Calificación SCORE – Sistema Experto</b>	Se considerará dentro de los requisitos	Se considerará dentro de los requisitos	Se considerará dentro de los requisitos
<b>Ingresos</b>	SBU	1.5 SBU	SBU
<b>Respaldo patrimonial</b>	No requiere	Si requiere	Requiere de acuerdo al subsegmento.
<b>Endeudamiento</b>	50% sobre la capacidad de pago.	50% sobre la capacidad de pago.	
<b>Seguro de desgravamen</b>	Hasta 75 años	Hasta 75 años	

## 11. PLAZOS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

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

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Plazo mínimo</b>	<b>Plazo máximo</b>
Micro crédito Minorista	3 meses	15 meses
Micro crédito de Acumulación Simple	6 meses	60 meses
Consumo Prioritario	1 mes	60 meses
Microcrédito de Acumulación Ampliada	12 meses	60 meses
Crédito inmobiliario	12 meses	180 meses

## **12. ETAPAS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS**

**a. Evaluación y visita a solicitantes:** El socio para iniciar la gestión de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín debe acercarse al departamento de crédito y presentar su cédula de ciudadanía original y copia para que el oficial responsable verifique su estado en el buró de crédito, para luego proceder a llenar la solicitud de crédito, donde se hace la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de morosidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas. El asesor de crédito únicamente dará trámite aquellas solicitudes que estén con la documentación completa.

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

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

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

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

### **13. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS**

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

- Solicitar en toda operación de crédito la cédula de ciudadanía original y copia del solicitante, garante y sus cónyuges respectivamente, si los tuviere.
- Verificar si tiene o no impedimento en el buró para iniciar la gestión del crédito. (Créditos vencidos, demanda judicial, cartera castigada)
- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.
- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.
- Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.
- Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.
- Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito.
- Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
- Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el pagaré y la tabla de amortización y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado.



## 14. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO

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

- Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- Naturaleza del negocio.
- Referencias bancarias, personales o comerciales.
- En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.
- Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero nacional y una calificación igualo superior a 500 puntos dependiendo de la línea de crédito.

Condiciones financieras:

- a. Monto.** - El monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías. El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el 10% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín.

Los dividendos (capital e intereses) se cobrarán de acuerdo al tipo de crédito concedido.

- b. Plazo.** - Los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito, los cuales no podrán superar los máximos establecidos en el presente manual.

Los créditos vinculados y los de responsabilidad de aprobación del Consejo de Administración deberán ser revisados por la comisión de crédito, para su respectivo registro en el acta.

Otros aspectos que determinen los niveles de aprobación.

## 15. NIVELES DE APROBACIÓN

Los montos de aprobación determinados por el Consejo de Administración son los siguientes:

**Tipo de Créditos:**

### Consumo Prioritario

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Gerente y Analista de crédito.	\$ 100,00	\$200,00
Comisión de crédito y Gerente	\$300,00	\$10000,00

### Micro créditos

Micro crédito minorista		
Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Gerente y Analista de crédito	\$400,00	\$1000,00
Micro crédito de acumulación simple		
Comisión de crédito y Gerente	\$ 1001,00	\$10000,00
Micro crédito de acumulación ampliada		
Consejo de Administración y Gerente	\$ 10001,00	\$ 15000,00

### Inmobiliario

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Consejo de Administración y Gerente	\$ 3000,00	\$35000,00

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

## 16. RESPONSABILIDADES DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN

### 16.1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.

Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.

Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones de créditos.

Aprobar los créditos de acumulaciones ampliadas e inmobiliarias.

Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.

Conocer el informe mensual de gestión de crédito presentado por el área de crédito.

Aprobar el manual de crédito.

Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.

Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

## **16.2. GERENTE**

Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado; con la frecuencia que defina el Consejo de Administración.

Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.

Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.

Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.

Aprobar los créditos de consumo prioritario igual o menor a \$200,00 y los microcréditos minoristas hasta \$1000,00.

Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.

Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.

Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.

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

### **16.3. COMISIÓN DE CRÉDITO**

Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.

Aprobar las operaciones de crédito de las personas naturales o jurídicas, que no sean de responsabilidad del Consejo de Administración.

Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.

Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.

Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.

Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.

Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.

### **16.4. OFICIAL DE CREDITO**

Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.

Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.

Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.

Respaldar cada operación con la documentación completa.

Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.

Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.

Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.

Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.

Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.

Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.

#### **16.5. TODOS LOS NIVELES DE APROBACIÓN**

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

Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.

Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.

Mantener la objetividad en su análisis.

Mantener las actas de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.

#### **16.6. ACTA DE APROBACIÓN**

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

- a. Fecha, hora y responsables.

- b. Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado.
- c. Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.
- d. Firmas de los participantes. Anexar un reporte detallado del valor a pagar y del valor a recibir en novaciones, refinanciamiento y reestructuraciones.

## **17. EXCEPCIONES**

El Gerente podrá autorizar las siguientes excepciones:

### **Firma del cónyuge en el pagaré.**

En microcréditos minorista hasta \$400,00 y en los créditos de consumo prioritario menores a \$200,00 (doscientos dólares).

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

### **Déficit de cobertura:**

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

### **Endeudamiento:**

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

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

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

Por mora en casas comerciales o en el sector no regulado, y servicios básicos cuyo valor no exceda los USD 200,00. Cuando en su historial crediticio se registre una calificación adversa máxima de USD 300,00 en otras entidades financieras. La excepción se dará para obligaciones en mora cuyos valores vencidos no sobrepasen los 30 días, hayan sido cancelados y presentar la debida certificación de la casa comercial.

Se podrá aceptar avalúos de peritos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## **18. LÍMITE**

### **18.1. LÍMITES NORMATIVOS**

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

Los cupos de crédito y garantías de grupo al cual podrán acceder los vocales principales del Consejo de Administración, los vocales principales del Consejo de Vigilancia, Gerente, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán superar individualmente el 10% del patrimonio y para el grupo familiar no se considera límite para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 y 5 de acuerdo a la norma para la gestión de riesgo de crédito publicada por la SEPS, (Resolución. N. ° 129-2015.F).

### **18.2. LÍMITES INSTITUCIONALES**

#### **18.2.1. CONCENTRACIÓN DE CARTERA**

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

<b>Sujeto de Crédito</b>	<b>Tipo de Crédito</b>	<b>Límite</b>
Personas naturales	Micro crédito Minorista	Hasta 10%
Personas naturales	Micro crédito de Acumulación Simple	Hasta 30%

Personas naturales	Micro crédito de Acumulación Ampliada	Hasta 10%
Personas naturales	Crédito de Consumo Prioritario	Hasta 30%
Personas naturales	Crédito Inmobiliario	Hasta 20%

### 18.2.2. MOROSIDAD

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

Tipo de Crédito	Límite de morosidad
Consumo prioritario	De acuerdo al presupuesto 2020
Micro crédito minorista	5%
Micro crédito de acumulación simple	5%
Micro crédito de acumulación ampliada	5%
Crédito Inmobiliario	5%

### 18.2.3. ACTIVOS IMPRODUCTIVOS

La cooperativa deberá monitorear trimestralmente el nivel de activos improductivos en relación a los activos de la entidad, el cual no podrá ser superior al 30% de los mismos.

### 18.2.4. CRÉDITOS VINCULADOS

Como política interna se ha determinado que los cupos de crédito para los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán superar individualmente el (10%) del patrimonio.

## 19. FORTALECIMIENTO DEL FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL

La cooperativa requerirá a sus socios los siguientes porcentajes de los montos de crédito desembolsados para fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal:

Tipo de Crédito	Monto otorgado		Porcentaje
	Desde	Hasta	



Consumo prioritario	\$100,00	\$1000,00	
Consumo prioritario	\$1100,00	\$5000,00	2%
Micro crédito minorista	\$200,00	\$1000,00	2%
Microcrédito de acumulación simple	\$1100,00	\$5000,00	2%
Micro crédito de acumulación simple	\$5100,00	\$10000,00	2%
Micro crédito de acumulación ampliada	\$ 11000,00	\$15000,00	2%
Crédito inmobiliario	\$3000,00	\$30000,00	2%

## 20. TASAS DE INTERES

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

Tipo de Crédito	Tasa(máximas)	Plazo	
		Desde	Hasta
Consumo prioritario	16.03%	1 meses	60 meses
Micro crédito minorista	26.08%	3 meses	15 meses
Micro crédito de acumulación simple	24.47%	12 meses	60 meses
Micro crédito de acumulación ampliada	20%	12meses	60 meses
Crédito inmobiliario	9%	12 meses	180 meses

Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la aprobación de la operación.

No se cobrarán intereses sobre intereses.

Los intereses se contabilizarán de acuerdo a las especificaciones del CUC de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los gastos adicionales de instrumentación del crédito podrán ser incluidos en la deuda total del solicitante, solo si estos fueron considerados en el análisis de capacidad de pago.

Para los créditos que incurran en mora, se deberá aplicar la tasa de interés por mora vigente publicada en la página del Banco Central del Ecuador.

La cooperativa informará a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, así como las tasas de interés por mora, los costos por cargos extrajudiciales y otros costos o cargos adicionales.

No se realizará la eliminación de intereses moratorios, las excepciones solamente se harán con la aprobación del Consejo de Administración, siempre y cuando no se contraponga a la Ley.

## **21. DESEMBOLSOS**

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

Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.

Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré.

Verificar la coincidencia de información del pagaré con información proporcionada en la solicitud de crédito.

Verificar firmas en la tabla de amortización.

Verificar consistencia de condiciones del crédito, entre la tabla de amortización y el pagare.

Verificar las autorizaciones de débito, si aplica.

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

## **22. SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN**

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello se deberá contar con un Manual de Cobranzas aprobado por el Consejo de Administración y un plan de recuperación establecido por la Gerencia, que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas,

utilización de correo electrónico, mensajes de texto, comunicaciones de cobranza, visitas específicas, cobranza extrajudicial y cobranza judicial. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario de crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado.

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

## **22.1. CARTERA Y CONTINGENTES EN COBRO JUDICIAL**

Las operaciones de cartera de crédito y contingentes que entren en proceso judicial, deberán reclasificarse en la categoría de dudoso recaudo "D", independientemente de su morosidad. Las de categoría E mantendrán la misma calificación.

## **22.2. CUENTAS POR COBRAR Y OTROS ACTIVOS**

**Calificación:** para la calificación de cuentas por cobrar y Otros activos, con excepción de los fondos disponibles y activos fijos, se deberán observar los criterios que se detallan a continuación, en función a la morosidad a partir de la exigibilidad de los saldos:

**“Artículo 16. (Reformado mediante Resolución N.º 367-2017). - Criterios de calificación: las entidades deberán calificar la cartera de crédito al que pertenecen, conforme a los criterios que se detallan a continuación**

Nivel de riesgo	Categoría	Microcrédito	Consumo ordinario, prioritario	Vivienda de interés público e Inmobiliario
		DÍAS DE MOROSIDAD		
Riesgo normal	A-1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A-2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 35
	A-3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65
Riesgo potencial	B-1	De 36 hasta 50	De 36 hasta 50	De 66 hasta 120
	B-2	De 51 a hasta 65	De 51 a hasta 65	De 121 a hasta 180

Riesgo deficiente	C-1	De 66 hasta 80	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210
	C-2	De 81 hasta 95	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270
Dudoso recaudo	D	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 271 hasta 450
Perdida	E	Mayor a 125	Mayor a 125	Mayor a 450

Nivel de riesgo		Días de morosidad
Riesgo normal	A	De 0 a 35
Riesgo potencial	B	De 36 hasta 65
Riesgo deficiente	C	De 66 a 95
Dudoso recaudo	D	De 96 a 125
Perdida	E	Mayor a 125

Esta tabla será ajustada de acuerdo a las disposiciones de la JPRMF

### 22.3. CRÉDITOS NOVADOS

Novación es la operación de crédito a través de la cual se extingue la obligación original, con todos sus accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior.

No se concederán novaciones de forma automática. Toda petición de novación deberá ser solicitada formalmente, por escrito y de forma individual por el deudor y, estar debidamente documentada y sustentada en un reporte de crédito, derivado del análisis de la nueva capacidad de pago del deudor, y con apego a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de novación.

En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

#### 22.3.1. IMPEDIMENTO PARA LA NOVACIÓN

Las entidades no podrán novar operaciones de crédito que se encuentren en mora, reestructuradas o refinanciadas en la propia entidad, o en cualquier entidad del sistema financiero nacional, presentando deficiencias en la capacidad de pago o alguna condición

que denote dificultad de pago, salvo cuando éstas se efectúen por la sustitución del deudor, quien queda libre de la obligación primaria.

No podrán ser novados aquellos créditos que no hayan alcanzado el 50% de las cuotas pactadas.

#### **22.4. CRÉDITOS REFINANCIADOS**

Procederá por solicitud del socio cuando éste prevea dificultades temporales de liquidez, pero su proyección de ingresos en un horizonte de tiempo adicional al ciclo económico de su actividad y no sustancialmente extenso, demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización.

El refinanciamiento de la operación concedida con cargo a una línea de crédito, dejará insubsistente dicha línea.

El refinanciamiento de las operaciones de crédito, no procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de crédito en la propia entidad sea superior a "B2". Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

#### **22.5. CRÉDITOS REESTRUCTURADOS**

Procederá por solicitud del socio, cuando éste presente debilidades importantes en su proyección de liquidez, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica del cliente, y la probabilidad de recuperación del crédito. Será aplicable a aquel deudor que, por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

En la reestructuración se podrá efectuar la consolidación de todas las deudas que el deudor mantenga con la entidad al momento de instrumentar la operación. Las operaciones de

crédito podrán reestructurarse por una sola vez, pudiendo previamente cancelarse la totalidad o parte de los intereses pendiente a la fecha en que se instrumente la operación. Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de, por lo menos, tres cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continuará el proceso de deterioro en la calificación. Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de reestructuración. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

#### **22.5.1. IMPEDIMENTO PARA LA REESTRUCTURACIÓN**

No se efectuará la reestructuración de operaciones de crédito contempladas dentro de los artículos 14 y 15 de la presente norma y el 170 de la LOEPS, literal d.

#### **22.6. EXCEPCIONALIDAD**

El refinanciamiento y la reestructuración de un crédito deberán entenderse como una medida excepcional para regularizar el comportamiento de pago de un deudor y por la misma razón, bajo ninguna circunstancia, podrá convertirse en una práctica recurrente en el proceso de recuperación de la cartera de crédito de una entidad.

#### **22.7. APROBACIÓN**

Las operaciones novadas deberán ser aprobadas por la instancia que aprobó el crédito original.

Las operaciones refinanciadas y reestructuradas deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración.

#### **22.8. COBERTURA DE GARANTÍAS**

Las operaciones novadas, refinanciadas y reestructuradas no podrán tener cobertura inferior en relación con las garantías de operaciones previas, debiendo los responsables de la entidad verificar la cobertura, vigencia e integridad de las garantías constituidas.

## **22.9. TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Los términos y condiciones de los créditos novados, reestructurados y refinanciados deberán estar debidamente estipulados en los documentos que respalden dichas operaciones.

Las operaciones novadas, refinanciadas y reestructuradas mantendrán el segmento de crédito de la operación original.

Servicio de consulta de historial crediticio, se lo hará a través de credireport (Equifax) hasta que entre a prestar este servicio las entidades del sector público autorizadas a prestar el servicio de consulta de historial crediticio deberán facilitar dicha información sin costo para las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes a los segmentos 4 y 5.

## **23. TRATAMIENTO DE GARANTÍAS**

- La cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín aceptará las siguientes garantías: garantías hipotecarias, prendarias, auto-liquidables, personales o garantías solidarias, grupales. Todos los créditos deberán estar garantizados al menos por el 100% de la obligación, a excepción de los créditos de consumo prioritario de hasta \$200,00 pagaderos al vencimiento a un plazo máximo de sesenta días.
- Se deberá tener en cuenta en todo momento la relación garantía/obligación del socio.
- Se deberán considerar el total de obligaciones directas e indirectas que el socio mantenga con la cooperativa.
- Los garantes deben ser personas mayores de edad, con ingresos y estabilidad laboral, preferentemente deberán poseer algún bien inmueble.
- El análisis de la capacidad de pago de los garantes también deberá encontrarse documentado, aplicando los mismos criterios que los deudores principales.
- Los niveles de aprobación podrán recomendar en función al análisis realizado, el tipo de garantía para una operación de crédito.

- Las garantías hipotecarias y prendarias deberán constituirse en forma abierta, conforme a las disposiciones legales pertinentes y respaldarán todos los préstamos del mismo socio, se tomará únicamente el Valor de Realización del Avalúo.
- Se podrá verificar el estado de los bienes constituidos como garantía, si se considera pertinente, y exigir la reposición de los mismos con otros bienes equivalentes, si se determina que estos se han deteriorado.
- Los créditos de consumo prioritario (modalidad anticipo) no necesitan garante solidario y solamente podrán aplicar aquellos socios que cobren su sueldo en la cooperativa.

### **23.1. VALORACIÓN DE LAS GARANTÍAS**

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

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

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

### **24. EXPEDIENTES DE CRÉDITO**

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

#### **Consumo prioritario:**

- a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b. Informe del nivel de aprobación en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales y otro tipo de información que considere la institución de acuerdo al destino del crédito.



- c. El expediente de crédito deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
- d. Copia de la cédula (legible) de ciudadanía del deudor, garante y sus respectivos cónyuges.
- e. Copia del ultimo certificado de votación del deudor, garante y sus respectivos cónyuges.
- f. Copia de una planilla de servicios básicos del deudor y del garante.
- g. Copia del rol de pago de los últimos tres meses anteriores a la solicitud de crédito.
- h. Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes.
- i. Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.

**Micro crédito minorista.**

- a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b. Informe del nivel de aprobación en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales y otro tipo de información que considere la institución de acuerdo al destino del crédito.
- c. El expediente de crédito deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
- d. Copia de la cédula de ciudadanía del deudor, garante y sus respectivos cónyuges.
- e. Copia del ultimo certificado de votación del deudor, garante y sus respectivos cónyuges.
- f. Copia de una planilla de servicios básicos.
- g. Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC) o RISE, de ser el caso.

**Micro crédito de acumulación simple.**

- a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.

- b. Informe del nivel de aprobación en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales y otro tipo de información que considere la institución de acuerdo al destino del crédito.
- c. El expediente de crédito deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
- d. Copia de la cédula de ciudadanía del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges.
- e. Copia del ultimo certificado de votación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges.
- f. Copia de una planilla de servicios básicos.
- g. Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC) o RISE, de ser el caso.
- h. Copia de la planilla de pago de los predios urbano o rural según sea el caso.
- i. Certificado de solvencia del Registro de la Propiedad.
- j. Contrato de arriendo en el caso de microcréditos para cultivo de maíz.
- k. En el caso de garantías hipotecarias minuta de la escritura a nombre de la cooperativa y avalúo del perito.
- l. En caso de personas jurídicas, copia del nombramiento vigente del representante legal.
- m. En caso de personas jurídicas, copia del acta donde fueron electos el o los representantes legales.
- n. En caso de personas jurídicas, copia del estatuto vigente.

#### **Micro crédito de acumulación ampliada.**

- a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b. Informe del nivel de aprobación en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas

- anuales y otro tipo de información que considere la institución de acuerdo al destino del crédito.
- c. El expediente de crédito deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
  - d. Copia de la cédula de ciudadanía del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges.
  - e. Copia del ultimo certificado de votación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges.
  - f. Copia de una planilla de servicios básicos.
  - g. Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC) o RISE, de ser el caso.
  - h. Copia de la planilla de pago de los predios urbano o rural según sea el caso.
  - i. Certificado de solvencia del Registro de la Propiedad.
  - j. En el caso de garantías hipotecarias o prendarias minuta de la escritura a nombre de la cooperativa y avalúo del perito.
  - k. En caso de personas jurídicas, copia del nombramiento vigente del representante legal.
  - l. En caso de personas jurídicas, copia certificada del acta donde fueron electos el o los representantes legales.
  - m. En caso de personas jurídicas, copia del estatuto vigente.

### **Crédito inmobiliario.**

- a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b. Informe del nivel de aprobación en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales y otro tipo de información que considere la institución de acuerdo al destino del crédito.
- c. El expediente de crédito deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
- d. Copia de la cédula de ciudadanía del deudor y su cónyuge.

- e. Copia del ultimo certificado de votación del deudor y su cónyuge.
- f. Copia de una planilla de servicios básicos.
- g. Copia del rol de pago de los últimos tres meses anteriores a la solicitud de crédito o RUC que justifique la actividad económica del socio, más la declaración de los últimos tres meses.
- h. Copia de la planilla de pago de los predios urbano o rural según sea el caso.
- i. Minuta de la escritura a nombre de la cooperativa.
- j. Permiso de construcción entregado por el GAD Municipal de Junín.
- k. Copia de los planos de la vivienda elaborado por un Ing. Civil.
- l. Informe inicial y final del perito valuador.

## **25. CUSTODIA**

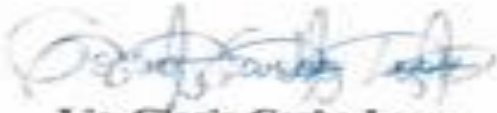
El responsable de la custodia mantendrá en orden, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido la documentación legal que ampara las operaciones de crédito, siendo estos los siguientes:

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

**CERTIFICO:** Que la presente reforma al Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín fue aprobada por el Consejo de Administración en sesión extraordinaria efectuada el día 31 de julio de 2018, en la cual se deroga

el manual de crédito aprobado el 20 de enero de 2018, así como todas las resoluciones referentes al tema crediticio.

**FIRMA DE RESPONSABILIDAD**



**Lic. Gloria Carbo Loor**

**Presidente**



**Ing. Valentina Peñarrieta Zambrano.**

**Secretaria**



**Lic. Marianita Mendoza Moreira**

**Secretaria**





## Manual de Captaciones

Cooperativa de Ahorro y Crédito

**“AGRÍCOLA JUNÍN”**

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	106
2.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	106
3.	OBJETIVO GENERAL	106
4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	106
5.	MARCO LEGAL	107
6.	ALCANCE	107
7.	APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	107
8.	TIPOS DE DEPÓSITOS	107
9.	PROCESOS DE CAPTACIONES	108
10.	PLAZOS Y TASAS DE INTERÉS	116
11.	RESPONSABILIDADES	118
12.	POLÍTICAS DEL MANEJO DEL EFECTIVO	120

## INTRODUCCIÓN

Para el manejo adecuado de las captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Agrícola Junín” es necesario contar con un manual que contenga las políticas generales, responsabilidades y procedimientos para la captación de depósitos de ahorro y a plazo, como una herramienta de trabajo que permita la correcta implementación y el adecuado control en las decisiones que tomen los organismos de gobierno cooperativo en relación a las captaciones, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Captación.** - Constituyen todos los recursos del público que han sido depositados en una institución financiera a través de depósitos a la vista o depósitos a plazo.

**Depósito.** - Dinero que un titular de cuenta pone bajo la custodia de una institución financiera que se hace responsable. Según condiciones que se hayan fijado para realizarlo, pueden ser: depósitos a la vista y depósitos a plazo.

**DPF.** - Depósitos a plazo fijo

**Sistema Transaccional.** - Es un sistema de información diseñado para recolectar, almacenar, modificar y recuperar todo tipo de información que es generada por las transacciones en una organización.

**Tasa de interés pasiva.** - Es el porcentaje que los intermediarios financieros pagan a sus depositantes por captar sus recursos.

**Cliente.** - Persona natural o jurídica que no posee certificados de aportación en una cooperativa y que no tiene participación en asambleas que convoque la cooperativa.

**Socio.** - Persona natural que posee certificados de aportación en una cooperativa y tiene derecho a participar en las asambleas con derecho a voz y voto.

## OBJETIVO GENERAL

Alcanzar la mitigación de riesgo operativo de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de captaciones.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estandarizar las políticas y procedimientos de la cooperativa, mismas que deberán ser aplicadas bajo los criterios del presente manual.



- Establecer políticas y procedimientos que mantengan coherencia y sean de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- Contar con una herramienta que contribuya a los objetivos del área de captaciones y permita llevar un control adecuado de las operaciones de la cooperativa.
- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la cartera de captaciones.
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de las captaciones.

## **MARCO LEGAL**

- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Agrícola Junín”
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Agrícola Junín”

## **ALCANCE**

Las disposiciones emitidas en el presente manual son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de captaciones y manejo del efectivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Agrícola Junín”

## **APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

El manual de captaciones deberá ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigencia a partir del 15 de marzo del 2016 y reformado el sábado 20 de enero de 2018 deberá ser puesto en conocimiento del personal por el gerente.

El presente manual será revisado y actualizado por el consejo de administración al menos una vez al año, en función del comportamiento de los depósitos y la planificación de la cooperativa.

El Consejo de Administración, será el responsable de disponer y aprobar las actualizaciones de este manual y de las políticas para el manejo de efectivo.

## **TIPOS DE DEPÓSITOS**

La cooperativa recibe los siguientes tipos de depósitos:

**Depósito a la Vista.** - Los depósitos a la vista comprenden los depósitos monetarios, los depósitos de ahorro y cualquier otro depósito que pueda retirarse en un plazo menor a treinta días, exigible mediante la presentación de cheques, libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro.

**Depósitos a plazo.** - Aquellos que sólo pueden ser exigidos luego de un período especificado mayor a treinta días, debido a que quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado. Para la institución financiera, constituyen obligaciones que se esperan sean requeridas en un plazo medio o largo. Los fondos bajo esta figura pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador. Aunque son depósitos que pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor.

## **PROCESOS DE CAPTACIONES**

### **9.1.DEPÓSITOS A LA VISTA**

#### **9.1.1. Apertura de cuenta de ahorros**

- a. Podrá ser titular de una cuenta de ahorros cualquier persona natural o jurídica, que cumpla con los requisitos contemplados en las políticas institucionales y que presente la documentación exigida.
- b. Para el caso de una sociedad de hecho, podrá abrir una cuenta de ahorros únicamente como cliente.
- c. Al aperturar una cuenta de ahorros la oficina de balcón de servicios registrará como mínimo, el Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta, previa presentación del original y copia de la cédula de ciudadanía, el pasaporte, en caso de ser extranjero y planilla de servicio básico (preferible planilla de luz), en los casos que proceda.
- d. De considerarlo pertinente, la oficina de balcón de servicios requerirá cualquier otro documento de identificación o de soporte de información para realizar los procedimientos pertinentes, con el fin de confirmar la veracidad de los datos suministrados en el Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta.
- e. Será titular de la cuenta de ahorros la persona natural y en el caso de las personas jurídicas el o los representantes legales según sea el caso a nombre de quien se realiza la apertura.
- f. Se considerará como responsable del manejo de la cuenta de ahorros:
  1. Titular. - para personas naturales;

2. Representante Legal o apoderado. - cuando la cuenta pertenezca a una persona jurídica;
  3. Tutor. - cuando la cuenta pertenezca a un menor de edad o personas con capacidades especiales.
- g. La cuenta de ahorros es de uso personal e intransferible, salvo los casos estipulados en el literal anterior.
- h. Para la apertura de una cuenta de ahorros, es requisito indispensable la firma del socio titular, a menos que una tercera persona cuente con un poder que lo autorice a hacerlo a su nombre.
- i. Las personas que no sepan o no puedan firmar, registrarán su huella digital.
- j. En el momento de la apertura de la cuenta de ahorros, la cooperativa emitirá la respectiva libreta de ahorros, donde se registrarán todos los movimientos de la cuenta, sean depósitos, retiros, préstamos, pagos de préstamos, acreditaciones o cualquier otra transacción realizada por el titular, el tercero autorizado por éste o por la cooperativa.
- k. El depósito de apertura de una cuenta de ahorros, no podrá realizarse en cheque, ni ser inferior al monto mínimo establecido por la Cooperativa, el cual será publicado en sus tarifarios a disposición del público.
- l. Las cuentas de ahorro se clasifican en:
1. **Cuentas activas:** son aquellas que registran movimientos permanentes en una cuenta que pueden ser depósitos, retiros, notas de débito, notas de crédito, acreditaciones, etc.
  2. **Cuentas cerradas:** son aquellas que por voluntad del socio/cliente, fallecimiento o disposición de la cooperativa, han terminado el convenio establecido, realizándose la devolución de los valores respectivos; y,
  3. **Cuentas inactivas:** se considerarán cuentas inactivas cuando cumplan con 90 días, sin considerar como movimiento, a las acreditaciones por intereses.
- m. Para la apertura de cuenta de ahorros, la responsable de cumplimiento deberá controlar que en el Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta se consideren todos los campos de información requeridos en el artículo 19 de la Resolución No. 011-2014 emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

- n. En caso que el socio deposite una cantidad igual o mayor a USD 5.000 (cinco mil dólares), el (nombrar al responsable) deberá solicitar al cliente o socio, el formulario de declaración de origen y destino de recursos; y, al final del día entregarlo al oficial o responsable de cumplimiento para su respectiva gestión.

### 9.1.2. De los requisitos para apertura de una cuenta

- a. Los documentos requeridos para apertura de una cuenta de ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Agrícola Junín “son:

REQUISITOS	PERSONA NATURAL		MENOR DE EDAD		PERSON A JURÍDICA	SOCIEDAD DE HECHO
	Ecuatoriano	Extranjero	Representante	Menor de edad		
Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta	X	X	X		X	X
Cédula de identidad o de ciudadanía ecuatoriana válida (original y copia)	X		X		X <sup>1</sup>	X <sup>1</sup>
Cédula de identidad o de ciudadanía ecuatoriana válida o partida de nacimiento (original y copia)				X <sup>2</sup>		

<sup>1</sup> De las personas autorizadas para el manejo de la Cuenta.

<sup>2</sup> Para el caso de apertura de cuentas de ahorros a menores de edad, se realizará únicamente como cliente, a través de su representante

<sup>3</sup> En caso de tener RUC

REQUISITOS	PERSONA NATURAL		MENOR DE EDAD		PERSONA JURÍDICA	SOCIEDAD DE HECHO
	Ecuatoriano	Extranjero	Representante	Menor de edad		
Cédula de ciudadanía, pasaporte vigente (original y copia), visa (original y copia)		X				
Copia de la planilla de un servicio básico (luz, agua, teléfono), del domicilio o lugar donde reside la persona o funciona la sociedad	X	X	X		X	X
Copia del RUC actualizado					X	X <sup>3</sup>
Solicitud de apertura de cuenta dirigida al Gerente detallando los titulares facultados para realizar movimientos en la cuenta, debidamente suscrita por el Representante legal o su apoderado.					X	X
Confirmación de pago de impuesto a la renta del año inmediato anterior					X	
Escritura de Constitución de la compañía debidamente inscrita en el Registro Mercantil y aprobadas por el					X	

REQUISITOS	PERSONA NATURAL		MENOR DE EDAD		PERSONA JURÍDICA	SOCIEDAD DE HECHO
	Ecuatoriano	Extranjero	Representante	Menor de edad		
organismo de control correspondiente						
Estatutos vigentes					X	
Nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil					X	
Poder (en caso de que un tercero se halle autorizado a realizar el trámite de apertura y/o manejo)					X	
Acta notariada de la constitución de la sociedad.						X

### 9.1.3. Reapertura de cuenta

- a. Para una reapertura de cuenta, se solicitará los requisitos mencionados en el numeral 9.1.2 para la apertura de cuenta de ahorros.

### 9.1.4. Actualización de la Información

- a. La oficina de balcón de servicios deberá actualizar los datos del cliente/socio en cualquier oficina de la cooperativa al menos anualmente. Se deberá actualizar al menos la siguiente información:

1. Direcciones de domicilio
2. Dirección del trabajo
3. Teléfonos
4. Correo electrónico
5. Nivel de instrucción

6. Estado civil y cargas familiares
  7. Nombre del cónyuge
  8. Referencias personales
- b. Para el caso de cambio de firmas o representante legal, la actualización se realizará con el documento de identificación del socio/cliente y demás documentos, de ser el caso, que respalden dicho cambio.
  - c. Además de la información requerida en el literal a). la oficina de balcón de servicios deberá coordinar con el responsable de cumplimiento para actualizar el Formulario de Solicitud de Apertura de Cuenta, tomando en consideración toda la información requerida en los procedimientos de identificación y acreditación definidos por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante Resolución 011-2014-F.
  - d. La oficina de balcón de servicios está prohibida de dar a conocer a personas no autorizadas cualquier información relacionada con transacciones económicas inusuales e injustificadas a los socios.

#### **9.1.5. Cierre de cuenta**

- a. El cierre de cuenta de ahorros se efectuará por los siguientes motivos:
  1. Por retiro voluntario;
  2. Por fallecimiento, siempre y cuando se presente la partida de defunción. Para la entrega de la liquidación, la persona que lo solicite deberá justificar su calidad de heredero o cónyuge.
  3. Por incumplimiento a políticas en relación a prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.
  4. Los pasivos que hubieren permanecido inmovilizados en cualquier entidad del sistema financiero nacional por más de cinco años con un saldo de hasta el equivalente al 25% de un salario básico unificado, o por más de diez (10) años con un saldo mayor, por no haber sido reclamados por su beneficiario desde la fecha en que fueren exigibles, serán transferidos a la Cuenta Única del Tesoro Nacional, con excepción de los pasivos inmovilizados por disposición legal o judicial debidamente notificadas a la entidad financiera. Los pasivos inmovilizados se liquidarán al 31 de enero de cada año.
  5. Para el cierre de una cuenta de ahorros, es requisito indispensable la firma del socio titular o de su representante y, deberá presentar los siguientes requisitos:

Solicitud cierre de la cuenta dirigida al presidente de la cooperativa

Solicitud de devolución de certificados de aportación

Libreta de ahorros

Copia de cédula.

Copia del certificado de votación

- b. La devolución de los certificados de aportación se realizará de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su artículo N. °106.

#### **9.1.6. Bloqueo y desbloqueo de fondos**

- a. Los fondos de una cuenta de ahorros se podrán bloquear por:
  1. Petición del socio/cliente por pérdida o sustracción de la libreta de ahorros
  2. Existir notificación de parte de la autoridad competente.

#### **9.1.7. Retiro de ahorros**

- a. Para el retiro parcial o total de los depósitos de ahorros a la vista, será indispensable la presentación de la libreta, la suscripción de una papeleta de retiro por parte del titular y la presentación de la cédula de identidad en original, o pasaporte en caso de ser extranjero. La cooperativa se reserva el derecho de solicitar cualquier otro documento para el retiro parcial o total de los ahorros con la finalidad de verificar la identidad de la persona que realiza la transacción.
- b. El titular de la cuenta deberá presentarse personalmente para efectuar retiros, pero podrá autorizar a otra persona para que en su representación lo haga, hasta por \$ 1000,00 (un mil dólares de los Estados Unidos de América) establecido por la Cooperativa como política de seguridad. Para lo cual, este tercero deberá presentar libreta, su cédula de identidad original y la del titular, y la papeleta de retiro debidamente firmada por el titular y persona autorizada.
- c. Si el titular no supiere firmar o no pudiere hacerlo, el retiro deberá ser personal, y en este caso la Cooperativa al efectuar la transacción, tomará la impresión dactilar al titular, y podrá suscribir la papeleta de retiro un tercero autorizado por éste.
- d. Los retiros, depósitos y cualquier otra transacción podrán hacerse en cualquier momento, dentro de los horarios de atención dispuestos para el efecto y aprobados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



- e. Las papeletas y todo documento que se emplee para realizar transacciones deben ser llenados con datos fidedignos, sin enmendaduras, tachones y en forma legible.

## **9.2. DEPÓSITOS A PLAZO FIJO**

### **9.2.1. Emisión de un certificado de depósito a plazo fijo**

- a. Para realizar un depósito a plazo fijo, la cajera deberá verificar que el socio/cliente mantenga en su cuenta el valor que se va a registrar en el documento de emisión.
- b. Podrá emitir depósitos a plazo, exigibles al vencimiento de un período no menor a treinta días.
- c. Por cada depósito a plazo, la cooperativa emitirá un certificado de depósito a nombre del titular de la cuenta que llevará impreso en forma clara el valor, plazo, tasa y fecha de vencimiento de la póliza.
- b. El socio/cliente cuando invierta en un depósito a plazo fijo podrá designar uno o varios beneficiarios.
- c. Las personas beneficiarias tendrán derecho al depósito a plazo fijo, únicamente en caso de fallecimiento del titular y deberán presentar la póliza original que la cooperativa entrega al titular junto con la cédula de identidad.
- d. Los depósitos a plazo fijo estarán sujetos a los montos, plazos y tasas establecidos por el Consejo de Administración.
- e. Cuando la solicitud de apertura de un depósito a plazo fijo, haya sido realizado con un depósito en cheque, la emisión del correspondiente certificado se realizará únicamente cuando éste se haya efectivizado.
- f. Para realizar la anulación de un certificado de depósito a plazo fijo en caso de pérdida, destrucción o robo, el socio/cliente deberá presentar una solicitud por escrito y la correspondiente denuncia.
- o. En caso que el socio deposite una cantidad igual o mayor a USD 5.000 (cinco mil dólares), el (nombrar al responsable) deberá solicitar al cliente o socio, el formulario de declaración de origen y destino de recursos; y, al final del día entregarlo al oficial o responsable de cumplimiento para su respectiva gestión.

### **9.2.2. Renovación de un certificado de depósito a plazo fijo**

- a. El certificado de depósito será renovado a su vencimiento ya sea por el capital más intereses o únicamente por el capital.
- b. Se efectuará la renovación automática de un certificado de depósito a plazo fijo si el socio no comunicare por lo menos con setenta y dos horas de anticipación.

### **9.2.3. Cancelación**

- a. Para efectuar una cancelación de un depósito a plazo fijo, el socio/cliente deberá notificar al Gerente el vencimiento de su póliza con al menos tres días de anticipación.
- b. Los intereses generados por los depósitos a plazo, serán cancelados al vencimiento, o de acuerdo a lo pactado con el socio/cliente de acuerdo a las políticas definidas por la cooperativa.
- c. Se realizará la retención de impuestos de acuerdo a lo que estipulen las normas tributarias vigentes.

### **9.2.4. Pre cancelación**

- a. El Gerente podrá autorizar la pre cancelación de un certificado de depósito a plazo fijo de acuerdo a las siguientes condiciones.
  - Por calamidad doméstica (Ejemplo: muerte, enfermedad, etc.)
  - Para incrementar el monto del certificado; y
  - Por renovación automática sin previo consentimiento del socio
- b. En la pre cancelación de un certificado de depósito a plazo fijo se deberá considerar la tasa de interés vigente en depósitos a plazo de acuerdo al tiempo que haya transcurrido el depósito, y será potestad de la cooperativa el aplicar la penalización de tasa.
- g. Para efectuar una pre cancelación de un depósito de plazo fijo, el socio/cliente deberá realizar una solicitud por escrito indicando los motivos de la pre cancelación, dirigida al Gerente, al menos con 48 horas de anticipación.

## **PLAZOS Y TASAS DE INTERÉS**

El Consejo de Administración aprobará las tasas de interés, en función a las recomendaciones técnicas del Gerente, sobre plazos, montos y tasas en los que se negociarán los depósitos a la vista y a plazo. Para este efecto deberá evaluarse la estrategia de captaciones y su impacto en el costo de las fuentes de fondeo. La estructura de tasas se presenta a continuación:

### Depósitos a plazo

<b>Montos</b>	<b>Plazos</b>	<b>Tasas</b>
<i>Ejemplo: USD 250 a 2.000</i>	<i>Ejemplo: 31-60 días</i>	<i>Ejemplo: 3,5%</i>

### Depósitos de ahorro

<b>Monto</b>	<b>Tasas</b>
<i>Ejemplo: USD 0-500</i>	<i>Ejemplo: 0,75%</i>

- Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la captación de acuerdo a las tasas aprobadas por el Consejo de Administración.
- Los intereses se contabilizarán de acuerdo a las especificaciones del CUC de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los límites definidos para la negociación de tasas de interés pasivas, cuando una captación exceda en monto o requiera una negociación adicional por incremento o disminución de tasa de interés fuera de las políticas establecidas, serán presentadas por el Gerente, para aprobación del Consejo de Administración, así se fijará los límites de negociación de tasas de interés de acuerdo a la siguiente tabla:

### Límites para negociación en tasas de interés pasivas

<b>Montos</b>	<b>Plazos</b>	<b>Límite de Negociación de tasa</b>
	<i>Ejemplo: 61-90 días</i>	<i>Ejemplo: (+-) 1% sobre la tasa establecida en este plazo</i>

<i>Ejemplo: Más de USD 10.000</i>		

## **RESPONSABILIDADES**

### **11.1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

- a. Aprobar las políticas, procesos y procedimientos para la captación de depósitos a la vista y a plazo.
- b. Disponer que se cumplan con los parámetros normativos para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- c. Conocer el informe sobre la evolución y estructura de las captaciones.
- d. Aprobar la política de tasas de interés pasivas, que considerará los plazos, montos y límites de negociación de tasas de interés; así como el tarifario de costos y servicios.
- e. Establecer límites para la concentración de los depósitos, la estructura de captaciones a la vista y a plazo; y, el costo de fondeo promedio.
- f. Aprobar el manual de captaciones
- g. Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- h. Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

### **11.2. GERENTE**

- a. Velar por el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración.
- b. Aplicar la política de tasas de interés y autorizar por escrito el incremento o disminución de las tasas de interés para las captaciones a la vista y a plazo, dentro de los límites fijados por el consejo de administración.
- c. Autorizar la pre cancelación de un certificado de depósito a plazo, siempre y cuando esté enmarcado dentro de las excepciones establecidas.
- d. Evaluar y proponer al Consejo de Administración las tasas de intereses pasivos aplicables; así como los montos y plazos para los depósitos a plazo fijo, en función de un análisis técnico realizado cada trimestre.

- e. Elaborar el informe sobre la evolución y estructura de las captaciones, que contenga al menos los siguientes temas: concentración, costo de fondeo, variaciones históricas, estructura de depósitos, etc.; y, presentar al Consejo de Administración de manera trimestral.
- f. Proponer al Consejo de Administración las políticas y estrategias para la captación de depósitos a la vista y a plazo.
- g. Proponer al Consejo de Administración los costos de servicios que correspondan, con base en la normativa de transparencia de la información vigente.
- h. Controlar que se exponga en un lugar visible en cada una de las oficinas de la Cooperativa los montos, plazos y las tasas de interés vigentes y más información que aplique para conocimiento de los socios/clientes.
- i. Implementar los controles necesarios y definir los parámetros normativos para la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- i. Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de captaciones, los procedimientos y las políticas de captaciones.
- j. Velar para que los funcionarios de captaciones cuenten con los medios suficientes para cumplir con las metas de captaciones.
- k. Resolver casos no determinados en el presente Manual.

### **11.3.RESPONSABLE DE CAPTACIONES**

- a. Cumplir las políticas emitidas para las captaciones a la vista y a plazo.
- b. Verificar que el socio/cliente cumpla con todos los requerimientos establecidos en el presente manual para depósitos a la vista y a plazo.
- c. Ingresar y actualizar correctamente la información de los socios/clientes en el sistema.
- d. Legalizar las pólizas de depósitos a plazo fijo emitidas o renovadas.
- e. Elaborar cada quince días el reporte de vencimientos de los DPF de su agencia.
- f. Custodiar los documentos de los depósitos a plazo fijo, debidamente clasificados y ordenados y mantener dichos documentos en un lugar seguro.
- g. Mantener el sigilo bancario respecto de la información de los socios/clientes, así como de sus movimientos transaccionales de acuerdo a lo que estipula el Art. 353 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

- h. Proponer mejoras a procesos de captaciones a la vista y a plazo fijo y al manual de captaciones.
- i. Garantizar que todo depósito o retiro tenga los sustentos adecuados, en ningún momento podrá registrar una transacción que no cuente con los documentos y respaldos necesarios.

## **POLÍTICAS PARA EL MANEJO DEL EFECTIVO**

- a. El Consejo de Vigilancia como responsable de la Auditoría Interna realizará arqueos sorpresivos al efectivo en bóveda, caja general y en caja chica. Los montos revisados deben ser conciliados con la información del Departamento Financiero. Estos arqueos deben estar contemplados en la programación anual del Consejo de Vigilancia y/o Auditoría Interna.
- b. El Consejo de Vigilancia como responsable de la Auditoría Interna revisará que el efectivo en bóveda, caja y caja chica, estén custodiados en un lugar con medidas de seguridad física, que los límites estén de acuerdo a las políticas establecidas y que el acceso a los valores esté restringidos al personal autorizado.
- c. El Gerente deberá implementar las medidas de seguridad que al menos deberán considerar lo siguiente:
  - El acceso a las cajas de seguridad y/o bóvedas y administración de las claves, será restringido solo para el personal autorizado.
  - La apertura y el cierre de la bóveda o caja fuerte se hará en presencia de dos personas de lo cual se llevará un registro específico. Cualquier persona que entre en la bóveda, incluyendo los funcionarios, empleados y socios, deberá registrarse con especificidad de día, hora y fecha.
  - La puerta de la bóveda o caja fuerte siempre se mantendrá cerrada con llave y el/los únicos autorizados para abrirla será la gerente y la cajera.
  - La bóveda deberá manejarse con saldos mínimos y máximos de efectivo aprobados el Consejo de Administración.
  - El Gerente establecerá límites máximos y mínimos de efectivo o fondo de cambio para cada cajero.
  - Deberá autorizar el retiro de efectivo de la entidad financiera en donde la cooperativa mantenga una cuenta.

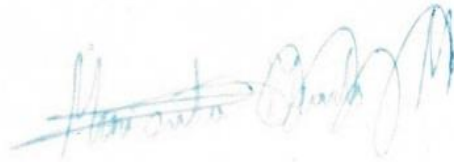
- Controlar que las cajeras agencias y matriz, observen los límites de saldos mínimos y máximos de efectivo y disponer su regularización cuando haya excesos.
- d. El Gerente realizará arquezos diarios al efectivo en caja al cierre de las operaciones del día.
- e. El Gerente comprobará e inspeccionará el dinero receiptado y fajará el dinero con las tirillas de la cooperativa.
- f. El Gerente administrará el efectivo, respetando los saldos mínimos y máximos en bóveda.
- g. El Gerente gestionará con la entidad financiera con la que se financie la cooperativa, para que provean del efectivo en caso que falte y de la misma forma en caso de que exista exceso de efectivo para depositarlo en la entidad financiera.
- h. El cajero es el responsable directo del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
- i. El cajero deberá mantener siempre orden y aseo en su mesa de trabajo, antes de recibir una nueva transacción.
- j. El cajero no deberá aceptar órdenes de pago alteradas y con tachones.
- k. Cada cajero tendrá un sello asignado para identificar las transacciones procesadas diariamente.
- l. El cajero no deberá bajo ninguna circunstancia llenar, completar o alterar las papeletas de retiro o depósito. En caso de error de datos en la orden de pago deberá devolverse al socio para su corrección.
- m. El cajero deberá realizar y firmar una hoja de cuadro de caja al final del día, detallando el efectivo en su caja de acuerdo a la cantidad de billetes y monedas según su denominación.
- n. Las diferencias en cada caja deberán ser conciliadas diariamente e informadas al Gerente y al Consejo de Vigilancia cuando lo solicite.
- o. El cajero deberá asegurar su caja al salir del área y trasladarla a bóveda o caja fuerte al finalizar su día de trabajo.
- p. Las transferencias o fondos de cambio entre cajeros serán evidenciadas mediante hojas de transferencia verificadas por ambos cajeros y/o su supervisor.

- q. Llevar un registro diario de los equivalentes de efectivo, procesados por cada cajero.
- r. Se prohíbe a las cajas realizar transacciones en sus cuentas personales y familiares.
- h. Se prohíbe a las cajas registrar transacciones que no tengan el debido sustento.

### FIRMA DE RESPONSABILIDAD



**Lic. Guido Vera Zambrano**  
**Presidente**



**Lic. Marianita Mendoza Moreira**  
**Secretaría**

**CERTIFICO:** Que la presente reforma al Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín fue aprobada por el Consejo de Administración en sesión extraordinaria N° 318 efectuada el día 20 de enero de 2018, en la cual se deroga el manual anterior aprobado en marzo de 2016, así como todas las resoluciones referentes al tema crediticio.



**Lic. Marianita Mendoza Moreira**  
**Secretaría**







# **Manual de Cobranza Cooperativa de Ahorro y Crédito Junín.**

## ÍNDICE

1FINALIDAD .....	3
2ALCANCE .....	3
3OBJETIVOS .....	3
4AMBITO DE APLICACIÓN .....	3
5GESTION DE COBRANZA.....	3
1.CALIFICACIÓN DE RIESGOS DE CARTERA DE CRÉDITO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES .....	9
6.1.Calificación de la Cartera de Créditos .....	10
6.2.Políticas para la Constitución de Provisiones .....	12
6.3.Castigo de créditos.....	13
2.COSTOS JUDICIALES, GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE COBRANZAS ....	14
ANEXO .....	17
1GESTION DE COBRANZA.....	24
4.COSTOS JUDICIALES, GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE COBRANZAS ....	27

## **FINALIDAD**

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

## **ALCANCE**

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

## **OBJETIVOS**

Mejorar la eficacia de la recuperación de los créditos en mora mediante un proceso homogéneo y buscar por este medio alcanzar los índices de cartera en riesgo de acuerdo al nivel de riesgo aprobado por el Consejo de Administración.

Contribuir para mantener un índice de liquidez adecuado, mediante la aplicación de las normas de cobro establecidas en este Manual.

Reducir la cartera vencida y mantener un índice de mora adecuado, mediante la aplicación de las normas de cobro.

## **AMBITO DE APLICACIÓN**

En este Manual se establecen los procedimientos, políticas, herramientas e instrumentos específicos para la gestión de cobranza, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín., que serán de uso y cumplimiento obligatorio por la Cooperativa, y será aplicado específicamente por Gerente, Oficiales y Asistentes de Crédito, y Abogado y por cualquier funcionario que esté relacionado con la recuperación de cartera en mora o vencida.

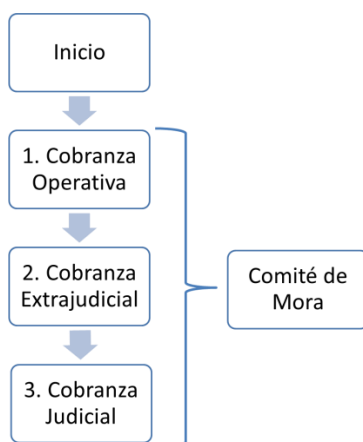
## **GESTION DE COBRANZA**

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

## Proceso de Cobranza de Cartera

A continuación, se visualiza el proceso macro de cobranza de cartera, en ese sentido es importante mencionar que el presente manual se articula a este proceso. Ver Gráfico No.1.

**Gráfico 1: Proceso Macro de Cobranza de Cartera**



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

**Tabla No. 1. – Tramos de Cobranza**

ETAPA	TRAMO	DIAS MORA	GESTIÓN A REALIZARSE	RESPONSABLE
OPERATIVA	I	1-60	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mensaje texto</li><li>▪ Llamadas de cobranza</li><li>▪ Visita del Oficial</li><li>▪ Visita con la 1era Notificación.</li></ul>	<b>Oficial de Crédito</b>



- Las acciones de cobranzas deberán constar en el Archivo de Registro de Gestiones de Seguimiento y Cobranzas ejecutadas por los Oficiales de Crédito conforme los rangos establecidos. Ver Gráfico.

**Gráfico 3. Registro de Gestiones de Seguimiento y Cobranza**

REGISTRO DE GESTIONES DE COBRANZA																	
OFICINA	# Operación/ CUENTA	Nombre / Código Oficial Crédito	CÉDULA DE IDENTIDAD	NOMBRE CLIENTE	Fecha Otorgamiento	Fecha Vencimiento	Días de Mora	Saldo Vencido	Saldo por Vencer	Estatus del Crédito	Persona Ubicada	DIRECCION ACTUAL	Teléfono Ubicación (1)	Teléfono Ubicación (2)	Tipo Convenio	Fecha de la Gestión	Descripción de la Gestión / Acuerdo
															ESCRITO		

- De la gestión de cobranzas que realice el Oficial de Crédito dependerá el índice de mora individual a fin de mes

### PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN:

#### Para Créditos de Consumo /Microcréditos:

Días	Acción	Documento
<b>1-5</b>	Mensaje texto	<b>Reporte de cartera Registro de acciones efectuadas</b>
<b>6-30</b>	Llamadas de cobranza	<b>Reporte de cartera Registro de acciones efectuadas</b>
<b>31-45</b>	Visita del Oficial	<b>Reporte de cartera Registro de acciones efectuadas</b>
<b>46-60</b>	Visita con la 1era Notificación	<b>Reporte de cartera Registro de acciones efectuadas. Copia de la notificación firmada.</b>

## **1 COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

### **OBJETIVO:**

- Mantener una activa relación con el socio que haya caído en mora a fin de llegar a una negociación adecuada que evite los procesos judiciales, así como para verificar la información que se requerirá en caso de demanda.

### **RESPONSABLES:**

Oficial de Crédito y Gerente

### **CONSIDERACIONES GENERALES:**

- A partir de 61 días de vencida la cuota se procederá a la Cobranza Extrajudicial.
- La responsabilidad del oficial de crédito continúa hasta la recuperación total del crédito.
- Se enviará el Archivo de Registro de Gestiones de Seguimiento y Cobranzas ejecutada por los Oficial de Crédito al Gerente.

### **PROCEDIMIENTO**

<b>Días</b>	<b>Acción</b>	<b>Documento</b>
<b>61-90</b>	Visita con la 1era Notificación.	<b>Reporte de cartera Registro de acciones efectuadas. Copia de la notificación firmada.</b>
<b>91-180</b>	Visita con la Gerente	<b>Reporte de cartera Registro de acciones efectuadas.</b>
<b>181-240</b>	Visita con la 1era Notificación. (Gerente).	<b>Reporte de cartera Registro de acciones efectuadas. Copia de la notificación firmada.</b>

## **COBRANZA JUDICIAL**

### **OBJETIVOS:**

- Recuperar la deuda por la vía judicial y se realizará para todos aquellos deudores que no han pagado sus obligaciones crediticias en los plazos establecidos.

- Realizar el control de los trámites judiciales en el ámbito nacional y gestión de trámites judiciales asignados al abogado.

### **RESPONSABLES:**

Abogado

### **CONSIDERACIONES GENERALES:**

- El Consejo de Administración, Gerente son los responsables de establecer los créditos que pasarán a trámite judicial previa declaración de crédito vencido por parte del Comité de crédito correspondiente, y remitir el listado con un informe al presidente del Consejo de Administración, quien autorizará al Gerente para la asignación de la cartera al Departamento Legal dentro del sistema.
- La Gerente previo informe, podrá solicitar al Comité de Crédito Ampliado, declare vencido el crédito, en un tiempo menor al establecido en el presente manual, para la iniciación de la demanda.

### **PROCEDIMIENTO**

<b>Días</b>	<b>Acción</b>	<b>Documento</b>
<b>241-270 (cambiar)</b>	1er Visita (Abogado)	<b>Reporte de cartera Registro de acciones efectuadas</b>
<b>271-300 (cambiar)</b>	Visita con la 1era Notificación de Demanda	<b>Copia de la notificación firmada.</b>
<b>301- en adelante (cambiar)</b>	Demanda	<b>Copia de la Demanda</b>

## **2 COMITÉ DE MOROSIDAD**

### **OBJETIVOS:**

- Realizar un análisis técnico de las acciones realizadas para la recuperación de créditos que permita minimizar los riesgos de la operación y promueva una recuperación sin contratiempos.



- Fortalecer las competencias de los involucrados en las acciones de recuperación de créditos.

**RESPONSABLES:**

Comité de Crédito, Gerente y Oficial de Crédito.

**CONSIDERACIONES GENERALES:**

El Comité de Crédito, Gerente y Oficial de Crédito.

Este comité se realizará con una periodicidad mensual, y se concentrará en los casos más críticos, que pueden ser consideradas la maduración y montos elevados.

**3 MECANISMOS DE NEGOCIACIÓN**

1.-Contacto directo con el socio
2.- Condenación de intereses.
3.-Reestructuración
4.- Refinanciamiento
5.- Acuerdo de pagos

**Reestructuraciones**

Presentar solicitud de reestructuración
Presentar una proyección de mejora de su liquidez.
Solo se puede reestructurar una sola vez la misma operación.
Se mantiene la misma categoría de riesgo que tenga el crédito al momento de su implementación.
Al pago de una tercera cuota del crédito reestructurado se podrá mejorar la calificación del mismo.
Los intereses del crédito y los intereses en mora no pueden ser sumados a la operación al ser reestructurado.

**Sustitución de Obligaciones**

Socio debe presentar una solicitud de sustitución de obligaciones
Se debe presentar un estudio y análisis de capacidad de pago del nuevo deudor.
Solo se puede sustituir una obligación por una sola vez.
Los intereses del crédito e intereses de mora no pueden ser sumadas a la operación a ser sustituida.
Se puede mantener el plazo de la operación original.

## **Refinanciamiento**

Se debe presentar una solicitud de refinanciamiento.
Presentar una proyección de mejora de su liquidez.
Solo se puede refinanciar una sola vez la operación de crédito.
No se refinanciará una operación con calificación superior a B-2
Los intereses del crédito e intereses de mora no pueden ser sumadas a la operación a ser refinanciada.

## **CALIFICACIÓN DE RIESGOS DE CARTERA DE CRÉDITO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES**

La calificación de riesgo es un proceso mensual, que se realiza con la finalidad de prever y evaluar los riesgos de que la cartera de crédito no sea recuperada en el monto, plazo y condiciones previstas en el momento de la otorgación; lo que puede originar pérdidas para la institución.

A partir de los resultados de la calificación, es posible valorar el volumen requerido de provisiones que protejan las eventuales pérdidas, en el supuesto de no pago de las obligaciones por parte de los socios.

### **Contenido del Anexo de Cartera:**

El “Anexo de Cartera”, incluirá como mínimo las siguientes especificaciones sobre cada operación que haya sido sujeta a calificación:

Número de operaciones
Nombre del socio
Fecha de otorgamiento
Fecha de vencimiento
Días de mora
Monto vencido
Saldo de capital
Interés de crédito y de mora
Monto desembolsado
Tipo de garantía.

### **Calificación de la Cartera de Créditos**

A fin de minimizar y mitigar los riesgos asociados al otorgamiento de crédito, se dará cumplimiento a lo establecido en la normativa para la Calificación de Activos de Riesgo

y Constitución de Provisiones por parte de las Instituciones del Sistema Financiero en los que se establece los lineamientos, normas, límites y procedimientos para la calificación de los activos de riesgo y constitución de provisiones por pérdidas potenciales.

La Cartera de Crédito será calificada en función de la morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen, conforme a los criterios que se detallan a continuación:

**Tabla 2. Criterios de calificación de créditos (cambiar de acuerdo a la normativa de la JPRMF)**

NIVEL DE RIESGO		MICROCRÉDITO	CONSUMO
		DÍAS DE MOROSIDAD	
RIESGO NORMAL	<b>A1</b>	Cero	Cinco
	<b>A2</b>	De 1 hasta 5	De 1 hasta 8
	<b>A3</b>	De 9 hasta 15	De 9 hasta 15
RIESGO POTENCIAL	<b>B1</b>	De 16 hasta 30	De 16 hasta 30
	<b>B2</b>	De 31 hasta 45	De 31 hasta 45
RIESGO DEFICIENTE	<b>C1</b>	De 46 hasta 70	De 46 hasta 70
	<b>C2</b>	De 71 hasta 90	De 71 hasta 90
DUDOSO RECAUDO	<b>D</b>	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120
PÉRDIDA	<b>E</b>	Mayor a 125	Mayor a 120

### **Créditos de Riesgo Normal (A)**

Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la Cooperativa, como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos concomitantes. **No deberán estar vencidos más de 15 días.** Esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y nada indique que su comportamiento podrá verse negativamente afectado en el futuro.

### **Créditos con Riesgo Potencial (B)**

Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a socios cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificará que podrá ser superada a corto plazo.

### **Créditos Deficientes (C)**

Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a socios con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas.

### **Créditos de Dudoso Recaudo (D)**

Los créditos agrupados en esta calificación poseen la característica propia de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones:

- a. Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial.
- b. Cuando los créditos cuyo pago está condicionado a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago o de otra índole grave, generando un cuadro de alta incertidumbre en torno al monto y plazo en que se pueden recuperar los valores adeudados.

### **Pérdidas (E)**

Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los socios han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

Las operaciones de cartera de crédito y contingentes que entren en proceso judicial, deberán reclasificarse en la categoría de dudoso recaudo “D”, independientemente de su morosidad. Las de categoría E mantendrán la misma calificación.

### **Políticas para la Constitución de Provisiones**

Se deberá constituir provisión específica sobre el saldo de la operación neta de crédito, de acuerdo con las normas para la gestión de riesgos de crédito para las Cooperativas de Ahorro y Crédito y los siguientes parámetros:

**Tabla 3. Parámetros provisión específica**

CATEGORÍAS		PROVISIÓN	
		DESDE	HASTA
RIESGO NORMAL	<b>A1</b>	1,00%	1,99%
	<b>A2</b>	2,00%	2,99%
	<b>A3</b>	3,00%	5,99%
RIESGO POTENCIAL	<b>B1</b>	6,00%	9,99%
	<b>B2</b>	10,00%	19,99%
RIESGO DEFICIENTE	<b>C1</b>	20,00%	39,99%
	<b>C2</b>	40,00%	59,99%
DUDOSO RECAUDO	<b>D</b>	60,00%	99,99%
PÉRDIDA	<b>E</b>	100%	

*Si la operación de crédito no está cubierta con una garantía auto-liquidables al 100% de la obligación, se deberá constituir la provisión sobre el saldo no cubierto.*

*Las operaciones de crédito que estén respaldadas al 100% con garantías auto-liquidables, no deberán ser provisionadas.*

*Las entidades constituirán provisiones del 60% del monto neto de las operaciones de crédito en el caso de que cuenten con garantía hipotecaria, debidamente constituida a favor de la cooperativa, evaluada por un perito calificado por las Superintendencia de Bancos o Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Esta provisión será del 100% si la calificación de crédito es D y E<sup>3</sup>.*

Gerencia General, buscará las estrategias necesarias para incrementar el índice de cobertura de las provisiones, hasta llegar a provisionar el 100% de su Cartera en Riesgo.

<sup>3</sup> Art. 4 y 5. Resolución 130-2015-F de 23 de septiembre de 2015. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Se realizará la calificación y constitución de provisiones de forma mensual.<sup>4</sup>

### **Castigo de créditos.**

El Gerente General y Contador de la Cooperativa definirán los créditos a ser castigados según las normas establecidas; para ello utilizarán los reportes de cartera y cartera vencida que facilite el sistema informático de la cooperativa.

*Se castigarán contablemente todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación irreuperable que mantenga en favor de la entidad con calificación E, que se encuentre provisionada en un 100% de su valor registrado en libros y que se hayan efectuado las acciones necesarias para su recuperación, debiendo reportarlas a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.*

*Las obligaciones a favor de la entidad que hubieren permanecido vencidas por un período de más de tres años serán castigadas inmediatamente.<sup>5</sup>*

### **Procedimiento para el Castigo de Operaciones e involucrados**

<b>Días</b>	<b>Acción</b>	<b>Documento</b>
<b>360 en adelante</b>	<b>Castigo contable</b>	<b>Resolución de castigo Formato de la SEPS</b>

### **Procedimiento recuperación Cartera Castigada**

<b>Días</b>	<b>Acción</b>	<b>Documento</b>
<b>360 en adelante</b>	<b>Acciones de recuperación Gerente y Equipo de crédito.</b>	<b>Reporte de cartera Pagaré Recibos de pagos</b>

## **COSTOS JUDICIALES, GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE COBRANZAS**

### **OBJETIVO:**

- Establecer valores que cubran los gastos que ocasionaren la gestión de cobranza operativa, extrajudicial y judicial, tales como: gastos de movilización, citaciones,

---

<sup>4</sup> Segunda disposición general. Resolución 130-2015-F Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. 23 de septiembre de 2015

<sup>5</sup> Art. 4 y 5. Resolución 130-2015-F de 23 de septiembre de 2015. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

obtención de documentos, honorarios de abogados y más gastos generados en la cobranza, a ser cargados al socio deudor.

### **RESPONSABLES:**

Gerente General y Oficial de Crédito

### **CONSIDERACIONES GENERALES:**

- La Cooperativa fijará mecanismos de recuperación de cartera en mora, es decir, fijará valores específicos por días de mora que serán notificados por parte de la Gerencia a todo el personal y socios de la Cooperativa.
- La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota según porcentaje establecido por Banco Central del Ecuador.
- Las operaciones de crédito de las entidades financieras que incurran en mora, se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y solo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) a la tasa que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma, en función de la siguiente tabla:

**Tabla 4. Tasa de interés de mora**

<b>DIAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO</b>	<b>RECARGO POR MOROSIDAD HASTA</b>
0	0%
1-15	5%
16-30	7%
31-60	9%
Más de 60	10%

Tal recargo, más la tasa de interés que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, constituirán la tasa de mora que se aplicará desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago, por cada cuota cuya

fecha de vencimiento sea posterior a la fecha de vigencia de la presente resolución<sup>6</sup>.

- La Cooperativa podrá establecer un valor por servicios de cobranza en función de los días de mora de la (s) cuota (s), las que se cobrarán el momento del pago de la (s) cuota (s) atrasadas por parte del deudor. Adicionalmente y de haberse emitido y entregado Notificaciones de Cobranzas, se establecerá un costo adicional por la misma.
- Los costos por gestión de cobranzas, serán fijados dentro de los límites establecidos y aprobados por el organismo de control.
- Los valores por costos de gestión de cobranza son:

**Tabla 5. Costo servicios de cobranza extrajudicial**

<b>Rango - Monto de cuotas vencidas (\$)</b>	<b>Tabla de costos<sup>7</sup></b>			
	<b>Rango de días vencidos</b>			
	<b>De 1 a 30 días</b>	<b>De 31 a 60 días</b>	<b>De 61 a 90 días</b>	<b>Más de 90 días</b>
<b>a. Menor a 100</b>	6,38	16,23	23,17	25,56
<b>b. de 100 a 199</b>	7,35	16,46	23,83	26,64
<b>c. de 200 a 299</b>	7,92	17,83	25,27	29,03
<b>d. de 300 a 499</b>	8,32	20,34	27,43	32,72
<b>e. de 500 a 999</b>	8,63	23,99	30,34	37,70
<b>f. Mayor a 1.000</b>	8,88	28,78	34,01	43,99

- Todo valor a ser ingresado por gestiones de cobranza operativa, extrajudicial y judicial al sistema, debe ser respaldado por documentos de justificativo correspondiente según sea el caso.

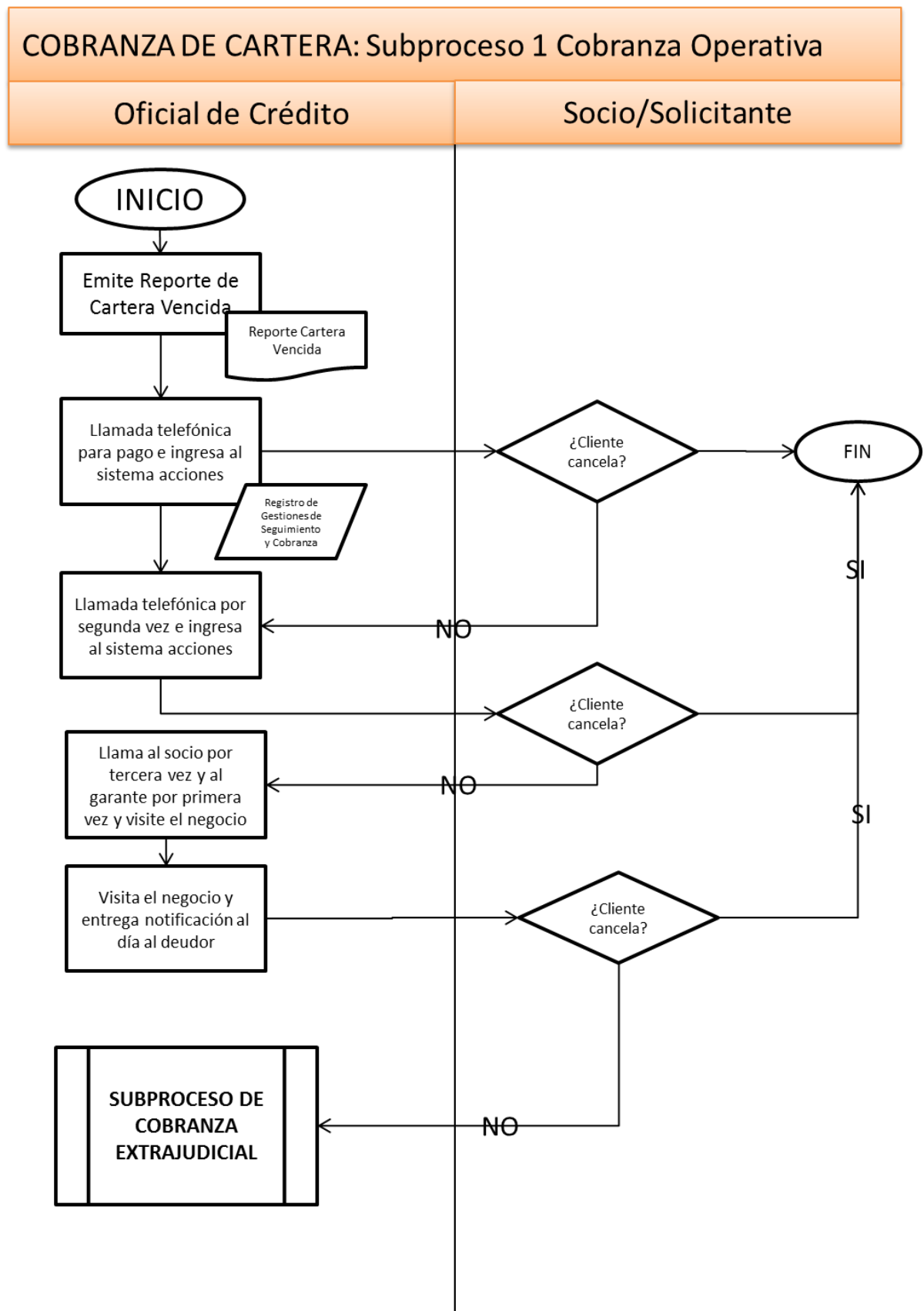
<sup>6</sup> Art. 31. Resolución No. 133-2015-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 29 de septiembre de 2015

<sup>7</sup> Referencia Resolución No.165-2015-F emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera del 16 de diciembre de 2015



# **ANEXOS**

## ANEXO 1. PROCESO DE COBRANZA



## **ANEXO 2. DETERMINACIÓN DE COSTOS POR GESTIÓN DE COBRANZA, GASTOS JUDICIALES Y OTROS**

### **CONTRATO DE ACEPTACIÓN DE COSTOS POR GESTIÓN DE COBRANZA, GASTOS JUDICIALES Y OTROS**

Nosotros Deudores y/o Garantes y/o Codeudores Solidarios autorizamos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, a realizar los débitos o transferencias correspondientes de nuestras cuentas y efectuar cobranzas directamente y/o a través de terceras personas y/o instituciones, como también a informar a distintas empresas, comercio, burós de información de crédito y público en general sobre nuestro comportamiento crediticio y a la vez declaro conocer y aceptar los valores correspondientes a la gestión de recuperación de mora de la Administración de Cobranzas de conformidad a la siguiente tabla:

<b>Tabla de costos<sup>8</sup></b>				
<b>Rango - Monto de cuotas vencidas (\$)</b>	<b>Rango de días vencidos</b>			
	<b>De 1 a 30 días</b>	<b>De 31 a 60 días</b>	<b>De 61 a 90 días</b>	<b>Más de 90 días</b>
<b>a. Menor a 100</b>	6,38	16,23	23,17	25,56
<b>b. de 100 a 199</b>	7,35	16,46	23,83	26,64
<b>c. de 200 a 299</b>	7,92	17,83	25,27	29,03
<b>d. de 300 a 499</b>	8,32	20,34	27,43	32,72
<b>e. de 500 a 999</b>	8,63	23,99	30,34	37,70
<b>f. Mayor a 1.000</b>	8,88	28,78	34,01	43,99

### **MOROSIDAD Y SANCIONES**

Los gastos deben ser cobrados en efectivo o debitados de las cuentas al deudor o garante en base al informe emitido por cobradores. La Cooperativa podrá exigir la presentación de los documentos que considere necesarios para comprobar la inversión en la gestión de cobranzas o verificará por cualquier medio este hecho sin que la institución pueda

<sup>8</sup> Referencia Resolución No.165-2015-F emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera del 16 de diciembre de 2015

recargar suma alguna por ningún concepto. La Cooperativa se reserva sin perjuicio el derecho de iniciar las acciones judiciales, previo la siguiente consideración:

- a. Si no cancelare oportunamente los dividendos y el socio incurre en morosidad, se agotarán todos los procedimientos para su recuperación, de persistir esta, se procederá conforme a las disposiciones legales vigentes.

El presente documento tendrá validez hasta la recuperación total de los valores de la operación de crédito, tanto del capital, intereses nominales, intereses de mora y gastos por gestión de cobranza.

**ANEXO 3. FORMATO DE NOTIFICACIÓN RECUPERACIÓN PRE  
JUDICIAL Y JUDICIAL**

**DEPARTAMENTO LEGAL Y COBRANZAS  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
NOTIFICACIÓN No.**

Fecha

Señor/a - Socio/a y/o Garante No. -

valor vencido:

Deuda a la fecha ( estos valores se llenan  
cuando se utiliza el formato)

Presente.

De mis consideraciones:

En calidad de Oficial de Cobranzas de la Cooperativa, vendrá en su conocimiento que del crédito que mantiene con esta Institución se encuentra en mora, por haber incumplido el pago de su obligación, se le da a conocer con esta notificación, que tiene que acercarse a cualquiera de nuestras oficinas a realizar el pago de las letras vencidas por lo que se entregaran todos los documentos al abogado de la institución para que se iniciarán en su contra las acciones legales correspondientes en juicio ejecutivo.

Con el objetivo de evitar el trámite del juicio ejecutivo en su contra, deberá acercarse a la Institución o al departamento jurídico y cobranzas, en el plazo máximo de veinticuatro horas y cancelar los valores adeudados; caso contrario se procederá...

Su no comparecencia se entenderá como una negativa de solución y me deja en la libertad de continuar con la tramitación del juicio correspondiente.

Atentamente.

**DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA COAC  
(Quien este en funciones al momento del trámite)**

**ANEXO 4 –FORMATO NOTIFICACIÓN COBRANZA JUDICIAL**

**NOTIFICACION ABOGADO**

Fecha

Señor/a

valor vencido:

Deuda a la fecha:

Presente.

De mis consideraciones:

En calidad de Abogado en libre ejercicio de mi profesión, vendrá en su conocimiento que del crédito que mantiene con el señor \_\_\_\_\_, se encuentra en mora, por haber incumplido el pago de su obligación, por lo que se van a iniciar en su contra las acciones legales correspondientes en juicio ejecutivo.

Con el objetivo de evitar el juicio ejecutivo en su contra, deberá acercarse a mi estudio profesional/oficina de la Cooperativa, en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, a fin de cancelar los valores adeudados; caso contrario se procederá a....

Su no comparecencia se entenderá como una negativa de solución y me deja en la libertad de continuar con la tramitación del juicio correspondiente.

Atentamente.

**ABOGADO DE LA COAC.**

**(El que se encuentre en funciones en el momento del proceso)**

## ANEXO 5 – INFORMACIÓN EJEMPLO

### GESTION DE COBRANZA

Tabla No. 6. – Tramos de Cobranza

ETAPA	TRAMO	DIAS MORA	GESTIÓN A REALIZARSE	RESPONSABLE
OPERATIVA	I	1-60	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mensaje texto</li><li>▪ Llamadas de cobranza</li><li>▪ Visita del Oficial</li><li>▪ Visita con la 1era Notificación.</li></ul>	<b>Oficial de Crédito</b>
EXTRAJUDICIAL	II	61-240	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Visita con la 2era Notificación.</li><li>▪ Visita con la Gerente</li><li>▪ Visita con la 1era Notificación. (Gerente).</li></ul>	<b>Oficial de Crédito Gerente</b>
JUDICIAL	III	241-en adelante	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>1er Visita (Abogado)</b></li><li>▪ Visita con la 1era Notificación de Demanda</li><li>▪ <b>Demanda</b></li></ul>	<b>Abogado</b>

#### 4 COBRANZA OPERATIVA

##### PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN:

##### Para Créditos de Consumo /Microcréditos:

- En caso de no pago de una cuota, de 1 a 5 días de vencimiento, el oficial de crédito o persona designada por la Cooperativa deberá realizar mensajes de texto, y registrar resultados en Hoja de cobranza,
- En caso de no pago de una cuota, de 6 a 30 días de vencimiento, el oficial de crédito o persona designada por la Cooperativa deberá realizar avisos telefónicos y registrar resultados en Hoja de cobranza,
- En caso de no pago de una cuota, de 31-45 a el oficial de crédito realizara una visita al socio y registrara resultados en Hoja de cobranza,

- En caso de no pago de una cuota, de 46-60 el oficial de crédito entregará la primera notificación al deudor a través de visita (s) al lugar de trabajo, negocio o domicilio del deudor. y registrara resultados en Hoja de cobranza.

## **5 COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

### **CONSIDERACIONES GENERALES:**

- A partir de 61-90 días de vencida la cuota se procederá a la Cobranza Extrajudicial.
- La responsabilidad del oficial de crédito continúa hasta la recuperación total del crédito.
- Se enviará la Hoja de Seguimiento de Gestiones de Cobranza ejecutada por los Oficiales de Crédito al Oficial de Cobranza/Abogado asignado.

### **PROCEDIMIENTO**

- En caso de no pago de una cuota, de 61-90 a el oficial de crédito entregará la segunda notificación al deudor a través de visita (s) al lugar de trabajo, negocio o domicilio del deudor. y registrara resultados en Hoja de cobranza,
- En caso de no pago de una cuota, de 91-180 la Gerente realizará visita (s) al lugar de trabajo, negocio o domicilio del deudor. y registrara resultados en Hoja de cobranza,
- En caso de no pago de una cuota, de 181-240 la Gerente entregará la tercera notificación al deudor a través de visita (s) al lugar de trabajo, negocio o domicilio del deudor. y registrara resultados en Hoja de cobranza

## **6 COBRANZA JUDICIAL**

### **CONSIDERACIONES GENERALES:**

- El Consejo de Administración, Gerente son los responsables de establecer los créditos que pasarán a trámite judicial previa declaración de crédito vencido por parte del Comité de crédito correspondiente, y remitir el listado con un informe al presidente del Consejo de Administración, quien autorizará al Gerente para la asignación de la cartera al Departamento Legal dentro del sistema.



- La Gerente previo informe, podrá solicitar al Comité de Crédito Ampliado, declare vencido el crédito, en un tiempo menor al establecido en el presente manual, para la iniciación de la demanda.

## **PROCEDIMIENTO**

- En caso de no pago de una cuota, de 241-270 el abogado realizará una visita al deudor al lugar de trabajo, negocio o domicilio del deudor. y registrará resultados en Hoja de cobranza,
- En caso de no pago de una cuota, de 271-300 el abogado realizará una visita al lugar de trabajo, negocio o domicilio del deudor. Con la primera notificación de demanda y registrará resultados en Hoja de cobranza,
- En caso de no pago de una cuota, de 301 en adelante el abogado procederá con la demanda.

## **7 COMITÉ DE MOROSIDAD**

### **CONSIDERACIONES GENERALES:**

- Puede ejecutarse entre Responsable Operativo y Oficial de Crédito
- Puede ejecutarse entre Responsable Operativo y Oficial de Cobranza/Abogado
- Adicionalmente al proceso definido en la Cobranza Operativa y Extrajudicial, será una práctica regular la ejecución del “Comité de Morosidad”. Este comité se realizará entre el Responsable Operativo, Oficial de Cobranza y el Oficial de Crédito con una periodicidad semanal y se concentrará en los casos más críticos, que pueden ser entre 5 y 6 casos (maduración y montos elevados).

### **PROCEDIMIENTO:**

El procedimiento básico para la ejecución de un comité de mora será:

- a. Contar con el Reporte cartera vencida del día en que se ejecuta el Comité de Mora
- b. Contar con el Reporte cartera vencida de la **semana previa** analizada
- c. Contar con la Hoja de Seguimiento de Gestiones de Cobranza
- d. Definir meta Cartera vencida para fin de mes y por semana

- e. Criterios de enfoque: créditos 5 días en adelante, créditos con mayor riesgo
- f. Análisis de cada caso (¿qué se hizo?, resultados)

## **COSTOS JUDICIALES, GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE COBRANZAS**

### **CONSIDERACIONES GENERALES:**

- La Cooperativa fijará mecanismos de recuperación de cartera en mora, es decir, fijará valores específicos por días de mora que serán notificados por parte del Responsable de Negocios a todo el personal y socios de la Cooperativa.
- La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota según porcentaje establecido por Banco Central del Ecuador.
- Las operaciones de crédito de las entidades financieras que incurran en mora, se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y solo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) a la tasa que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma, en función de la siguiente tabla:

**Tabla 7. Tasa de interés de mora**

DIAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	RECARGO POR MOROSIDAD HASTA
0	0%
1-15	5%
16-30	7%
31-60	9%
Más de 60	10%

Tal recargo, más la tasa de interés que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, constituirán la tasa de mora que se aplicará desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago, por cada cuota cuya

fecha de vencimiento sea posterior a la fecha de vigencia de la presente resolución<sup>9</sup>.

- La Cooperativa podrá establecer un valor por servicios de cobranza en función de los días de mora de la (s) cuota (s), las que se cobrarán el momento del pago de la (s) cuota (s) atrasadas por parte del deudor. Adicionalmente y de haberse emitido y entregado Notificaciones de Cobranzas, se establecerá un costo adicional por la misma.
- Los costos por gestión de cobranzas, serán fijados dentro de los límites establecidos y aprobados por el organismo de control, Gerente General, previo informe de la Contadora y conocimiento del Consejo de Administración.
- Los valores por costos de gestión de cobranza son:

**Tabla 8. Costo servicios de cobranza extrajudicial<sup>10</sup>**

**49. Gestión de Cobranza Extrajudicial**

Cargo* (Dólares)		Rango de días vencidos			
		a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. más de 90 días
Rango de cuota (Dólares)	a. menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56
	b. de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64
	c. de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03
	d. de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72
	e. de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,70
	f. Mayor a 1.000	8,88	28,78	34,01	43,99

\* A los cargos descritos en esta resolución se les agregará el valor que corresponda por concepto de IVA.

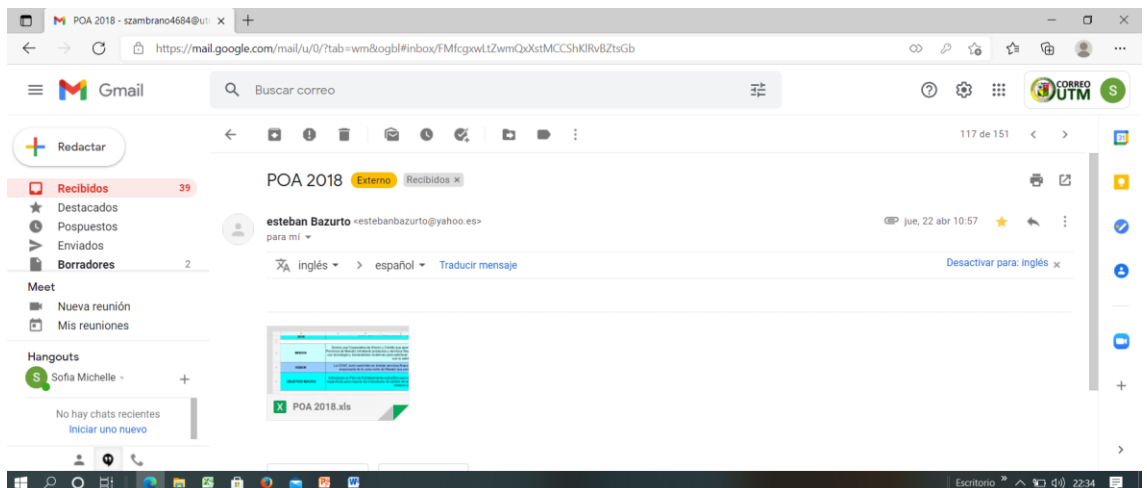
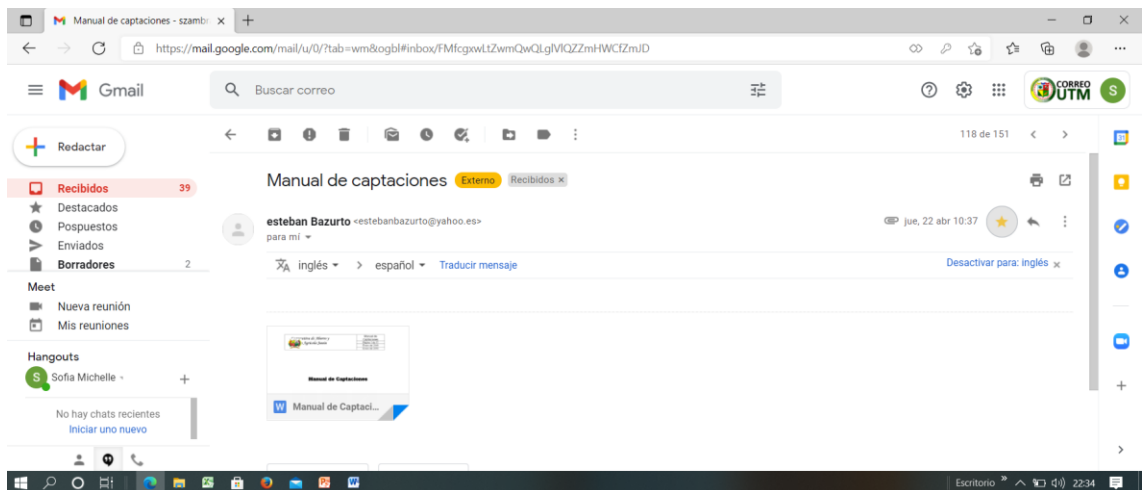
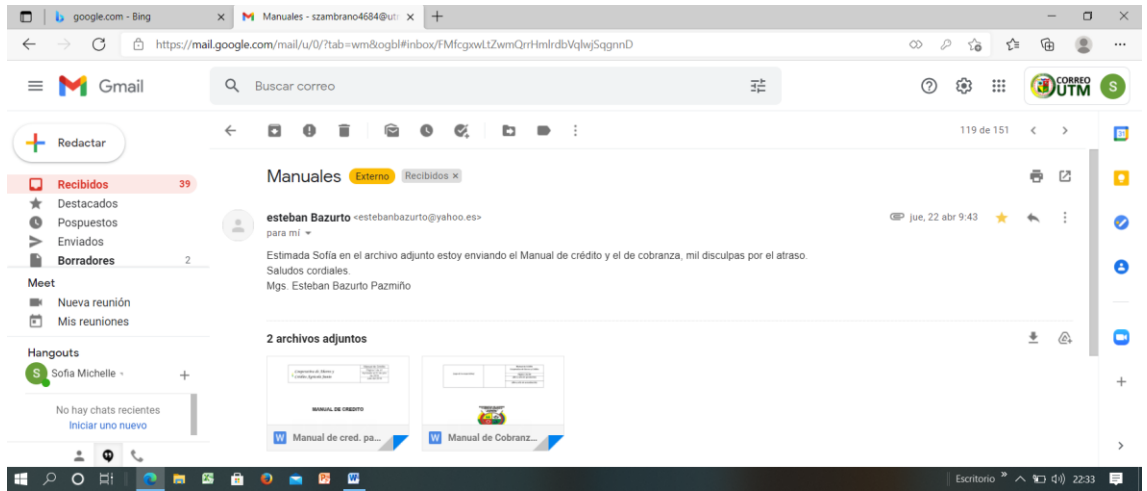
- 1) Por la gestión realizada antes de la fecha de vencimiento de pago o la gestión preventiva de cobranza no se cobrará valor alguno
- 2) Las entidades deben llevar un registro con fechas y horas que evidencian la gestión de cobranza efectiva realizada. Los registros deben contar con respaldos físicos, digitales u otros que evidencien las gestiones efectivas realizadas.
- 3) Se cobrará un solo cargo dentro del rango de cuota y de días vencidos, independiente del número de gestiones efectivas realizadas.
- 4) Se prohíbe el cobro por gestiones de cobranza de créditos vencidos que cuenten con el respaldo de la gestión efectiva realizada.
- 5) Si la gestión de cobranza la efectúa un tercero, distinto a la entidad, no se podrá recargar valores adicionales a los cargos previstos en esta resolución.

- Todo valor a ser ingresado por gestiones de cobranza operativa, extrajudicial y judicial al sistema, debe ser respaldado por documentos de justificativo correspondiente según sea el caso.

<sup>9</sup> Art. 31. Resolución No. 133-2015-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 29 de septiembre de 2015

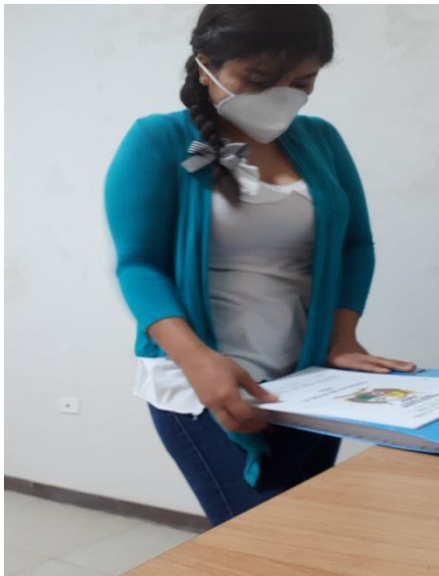
<sup>10</sup> Cargos máximos por servicios financieros según Resolución No. 165-2015-F emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera del 16 de diciembre de 2015.

# INFORMACIÓN RECIBIDA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO (CAPTURA DE PANTALLA).





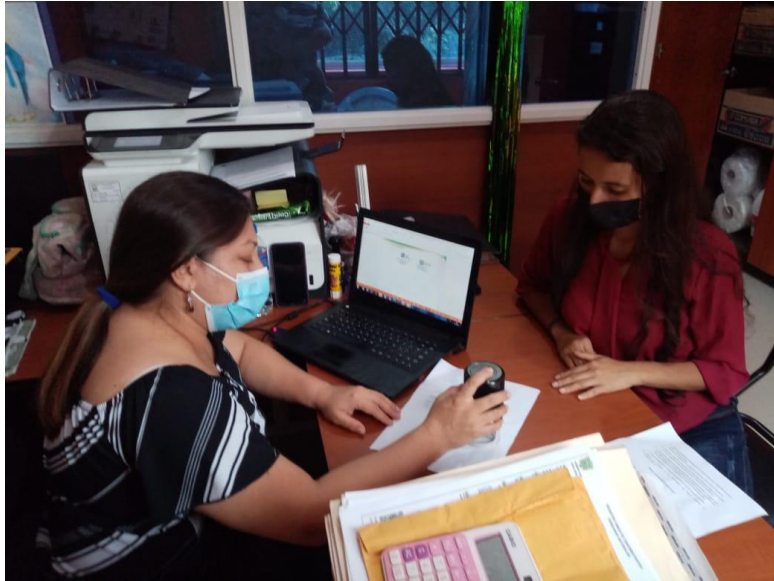
**Primera reunión con el gerente de la COAC JUNIN solicitando información (antes de la pandemia)**



**Recolección de información  
(aplicación de cuestionarios)**



**Instalaciones COAC JUNIN**



Entrevista con el personal de la cooperativa



**LOGO COAC JUNIN**

**COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO AGRÍCOLA  
"JUNÍN"**



