



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO CREDIL LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI,  
CANTÓN SALCEDO, PERÍODO 2015.**

**AUTORA:**

**MARÍA MERCEDES CHANGO TUBON**

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. María Mercedes Chango Tubon, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso

**DIRECTOR**

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, María Mercedes Chango Tubon, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantemente en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 01 de Noviembre de 2016

Sra. María Mercedes Chango Tubon

C.I. 180306180-1

## **DEDICATORIA**

A quienes buscan mejores días son:

Aquellos que reciben la mayor bendición de Dios, es por eso quien elaboro esta tesis le da toda la gloria a Dios por ser el dador de la vida, por eso dedico este trabajo al Rey de Reyes y Señor de Señores por haberme permitido alcanzar una meta más en vida.

A mi esposo Rodrigo, quien me brindo su amor, su apoyo constante y paciencia para que pudiera terminar mis estudios.

Para mis padres José y Clarita quienes me dieron la vida, me enseñaron amar, obedecer a Dios sobre todas cosas por sus consejos, sus valores que permitieron ser una mujer de bien.

A mis queridos hermanos Miguel, Cesar, Isabel y Gloria, mis queridos sobrinos Cristian, Ruth, Israel, Lisbeth, Gabriela, Josué, Amy, Estefanía y Eliana quienes me han animado a culminar esta meta.

María Mercedes

## **AGRADECIMIENTO**

Rindo un especial tributo de agradecimiento a Dios el dador de la vida y que me permitió culminar con el anhelo de mi corazón.

Agradezco a mis Padres, hermanos, sobrinos quienes con su apoyo emocional, han hecho posible la culminación de esta meta que se constituye un triunfo para ellos y el mío propio

Un especial agradecimiento a mis Tutores por darme el apoyo y la dirección necesaria e invaluable para la culminación del presente trabajo investigativo.

In exclusivo agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Escuela de Contabilidad y Auditoría por abrirme las puertas del conocimiento y formarme como una profesional competitiva.

Un agradecimiento efusivo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., por la información proporcionada para la realización del trabajo de investigación.

María Mercedes Chango Tubon

## ÍNDICE GENERAL

|   |          |
|---|----------|
| Portada .....                           | i        |
| Certificación del tribunal .....        | ii       |
| Declaración de autenticidad.....        | iii      |
| Dedicatoria.....                        | iv       |
| Agradecimiento.....                     | v        |
| Índice general.....                     | vi       |
| Índice de tablas .....                  | viii     |
| Índice de gráficos.....                 | ix       |
| Índice de anexos.....                   | ix       |
| Resumen ejecutivo.....                  | x        |
| Abstract.....                           | xi       |
| Introducción.....                       | 1        |
| <b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>     | <b>2</b> |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....     | 2        |
| 1.1.1 Formulación del Problema.....     | 4        |
| 1.1.2 Delimitación del Problema .....   | 4        |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN .....                 | 5        |
| 1.3 OBJETIVOS .....                     | 6        |
| 1.3.1 Objetivo General.....             | 6        |
| 1.3.2 Objetivos Específicos .....       | 6        |
| <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b> | <b>7</b> |
| 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....   | 7        |
| 2.1.1 Antecedentes Históricos .....     | 7        |
| 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....        | 8        |
| 2.2.1 Auditoría.....                    | 8        |
| 2.2.2 Normas de la Auditoría.....       | 16       |
| 2.2.3 Auditoría de Gestión.....         | 18       |
| 2.2.4 Control Interno .....             | 25       |
| 2.2.5 Evidencias.....                   | 33       |
| 2.2.6 Programas de Auditoría .....      | 35       |
| 2.2.7 Hallazgos .....                   | 36       |

|                                       |  |     |
|---------------------------------------|--|-----|
| 2.2.8                                 | Indicadores de Gestión .....                     | 37  |
| 2.2.9                                 | Informe Final .....                              | 38  |
| 2.2.10                                | Sistema Financiero Ecuatoriano .....             | 39  |
| 2.3                                   | IDEA A DEFENDER .....                            | 42  |
| 2.3.1                                 | Idea General.....                                | 42  |
| 2.4                                   | VARIABLES .....                                  | 42  |
| 2.4.1                                 | Variable Independiente.....                      | 42  |
| 2.4.2                                 | Variable Dependiente .....                       | 42  |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO..... |  | 43  |
| 3.1                                   | MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....               | 43  |
| 3.1.1                                 | Modalidad.....                                   | 43  |
| 3.2                                   | TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....                      | 43  |
| 3.3                                   | POBLACIÓN Y MUESTRA .....                        | 44  |
| 3.4                                   | MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....           | 44  |
| 3.4.1                                 | Métodos .....                                    | 44  |
| 3.4.2                                 | Técnicas.....                                    | 45  |
| 3.4.3                                 | Instrumentos .....                               | 45  |
| 3.5                                   | RESULTADOS .....                                 | 46  |
| 3.5.1                                 | Análisis e interpretación de los resultados..... | 46  |
| CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....   |  | 56  |
| 4.1                                   | TÍTULO.....                                      | 56  |
| 4.2                                   | CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....                  | 57  |
| 4.2.1                                 | Fase I: Planificación Preliminar.....            | 58  |
| 4.2.2                                 | Información General.....                         | 73  |
| 4.2.3                                 | Fase II: Planificación Específica .....          | 106 |
| 4.2.4                                 | Fase III: Ejecución.....                         | 141 |
| 4.2.5                                 | Fase IV: Comunicación de Resultados .....        | 181 |
| CONCLUSIONES .....                    |  | 191 |
| RECOMENDACIONES.....                  |  | 192 |
| BIBLIOGRAFÍA .....                    |  | 193 |
| ANEXOS .....                          |  | 196 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Clasificación de la Auditoría Económica ..... | 10 |
| Tabla 2: Clasificación de la Auditoría .....           | 13 |
| Tabla 3: Diagrama de Flujos .....                      | 30 |
| Tabla 4: Planificación Estratégica .....               | 46 |
| Tabla 5: Objetivos y Metas .....                       | 47 |
| Tabla 6: Capacitación .....                            | 48 |
| Tabla 7: Auditorías .....                              | 49 |
| Tabla 8: Herramienta de evaluación .....               | 50 |
| Tabla 9: Misión, Visión, Principios y Valores.....     | 51 |
| Tabla 10: Reglamento de Trabajo.....                   | 52 |
| Tabla 11: Indicadores de Gestión .....                 | 54 |
| Tabla 12: Organigrama Estructural.....                 | 55 |
| Tabla 13: Tasa de interés Credil Ltda. ....            | 79 |



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1: Planificación Estratégica .....            | 46 |
| Gráfico 2: Objetivos y Metas .....                    | 47 |
| Gráfico 3: Capacitación .....                         | 48 |
| Gráfico 4: Auditorías .....                           | 49 |
| Gráfico 5: Herramientas de Evaluación .....           | 50 |
| Gráfico 6: Misión, visión, principios y valores ..... | 51 |
| Gráfico 7: Reglamento Interno de Trabajo .....        | 52 |
| Gráfico 8: Manual de Funciones .....                  | 53 |
| Gráfico 9: Indicadores de Gestión .....               | 54 |
| Gráfico 10: Organigrama Estructural .....             | 55 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|  |     |
|--|-----|
| Anexo 1.- Encuesta al personal de la cooperativa. .... | 196 |
| Anexo 2: Reglamento Interno de Trabajo.....            | 197 |
| Anexo 3: Manual de Políticas de Crédito .....          | 209 |

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., período Enero a Diciembre 2015 de la ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi; con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento, la eficacia y la eficiencia administrativa y financiera de la institución.

Para desarrollar este trabajo se aplicó cuestionarios del Control Interno, a través del método COSO I evaluando los diferentes procesos, programas donde se determinó el nivel de confianza y nivel de riesgo de cada uno de los componentes y subcomponentes del método, donde se encontró algunas falencias; no existe una planificación estratégica, falta de capacitación al personal, no existe una adecuada selección del personal al momento de su contratación y no existe una matriz de evaluación de riesgo.

Se recomienda al representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., mejorar y verificar el cumplimiento de los procesos, realizando un adecuado sistema de selección de personal, manuales actualizados, ejecutar evaluaciones en las actividades crediticias, hacer cumplir las normas y leyes existentes con la finalidad de mejorar el desempeño en las funciones.

Palabras Claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN, CONTROL INTERNO, COSO I, INDICADORES.

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso

**DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The present research work is a Performance Audit to the Credit Union “Credil Ltda.”, from January to December 2015 in Salcedo city, Cotopaxi province; with the objective of determining the degree of compliance, the efficiency and, the administrative and financial effectiveness of the Institution.

In order to carry out this investigation, some questionnaires of Internal Control were applied through the method COSO I aimed to evaluate the different processes and programs; the level of confidence and level of risk were determined in every component and subcomponent of the method. Some weaknesses were detected; for instance: lack of strategic planning, no training for staff, inadequate procedure for the selection of new personnel, and there is no a matrix for risk evaluation.

It is recommended to the legal representative of the Credit Unión “Credil Ltda.”, to improve and verify the compliance of the processes by following an adequate procedure for the selection of new personnel, by having updated manuals, by executing evaluations to the credit activities, enforcing the existent norms and laws with the objective to improve the performance in functions.

**Keywords:** PERFORMANCE AUDIT, INTERNAL CONTROL, COSO I, INDICATORS.

## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., es un institución de intermediación financiera, que viene funcionando en la ciudad de Ambato, se determinó varios problemas que afecta el desempeño de los recursos, lo que ha provocado un alto índice de morosidad, no se cumplen las metas colocación y el incumplimiento de las normas y leyes que establecen las entidades reguladoras.

En el capítulo I.- Se presentan los objetivos generales y específicos, que direccionaran el trabajo de investigación.

En el capítulo II.- Marco teórico se establece los conceptos que sustenta el tema y deben ser consultados de diferentes fuentes bibliográficas y páginas web especializadas.

En el capítulo III.- Se presenta la forma en la cual se va a obtener información mediante el empleo de la investigación de tipo descriptivo, métodos y técnicas de investigación enfocados a los resultados que se desea obtener.

En el capítulo IV.- Marco propositivo se aplican las diferentes fases de la auditoría partiendo de una planificación, evaluar la estructura de control interno, aplicación de procesos para la obtención de los hallazgos con sus atributos y finalmente se emite un informe final con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., es un institución de intermediación financiera, la cual se ha dedicado a ofrecer varios productos financieros, se encuentra en el mercado desde hace ya más de 6 años, tiempo en el cual la Cooperativa ha experimentado fases de introducción del servicio y actualmente se encuentra en la etapa de crecimiento por lo tanto es indispensable tomar acciones para tener un mejor control en todos los servicios que la misma presta.

Al no realizar una evaluación en las actividades administrativas y financieras que se llevaron a cabo dentro de la cooperativa, surge varios problemas como: la falta de cumplimiento de objetivos, del mismo modo un inadecuado desempeño del personal en las funciones a cargo, la rotación del personal, el alto índice de morosidad, no se cumplen las metas colocación y el incumplimiento de las normas y leyes que establecen las entidades reguladoras al enviar los reportes que solicitan periódicamente a la institución.

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, se ha determinado un problema latente, no poseen las políticas actualizadas y adecuadas para las áreas y departamentos lo que ha accionado la disminución de la rentabilidad en la entidad, lo cual impide el normal funcionamiento de la entidad.

Por lo anterior, es de singular importancia emprender esta investigación, que entre otras cosas permitirá evaluar, corregir y manejar el proceso administrativo y financiero, determinar el grado de eficiencia, eficacia de la institución, generando la toma oportuna de decisiones para el buen desempeño y desarrollo de la COAC.

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el mundo actual el sistema financiero se ha convertido en un servicio importante para el comercio, producción etc., dando facilidades de servicios a sus clientes, es por ello que en el Ecuador también se suma a la necesidad de crear facilidades para brindar un servicio de calidad y confianza a sus clientes, con la finalidad de salvaguardar los activos líquidos de las organizaciones y de las personas a través del ahorro y facilitar la obtención de un

capital de trabajo o el financiamiento para la expansión empresarial mediante el incremento productivo y mejoras en la infraestructura.

El sector financiero está estructurado por: bancos, compañía de seguros, sociedades financieras, instituciones financieras públicas, mutualistas y cooperativas de ahorro y crédito esta última se encuentra controlada por Superintendencia de Economía Popular y Solidario (SEPS), partiendo desde este punto las cooperativas en los últimos años sufrió un trastorno en el servicio debido que ofrecían depósitos a plazos fijos a un interés fuera de lo establecido por la SEPS, facilidades en los créditos, cartera con alto porcentaje incobrable, etc., debido a falta de capacitación del personal, no disponer con un sistema financiero contable adecuado, no poseer políticas y reglamentos, desconocimiento de las leyes y resoluciones de los organismos de control, no llevar una adecuada aplicación de los recursos, no aplicarlos indicadores financieros que midan la liquidez, solvencia, rentabilidad, eficiencia y eficacia de la cooperativa periódicamente, al igual que verificar si el personal está desempeñando bien sus funciones en el cargo, la rotación del personal; son problemas que externamente se puede palpar debido a que en el periodo 2015 en la zona centro del Ecuador se liquidaron algunas cooperativas resultado de ello se vieron afectados la sociedad.

La cooperativa presenta las siguientes problemáticas que afectan al desarrollo diario de las actividades, siendo las principales las siguientes:

- De momento no existe un adecuado sistema de selección de personal y no posee un manual actualizado y bien definido de los procesos de selección del personal, estos procesos son importantes para lograr los objetivos con efectividad y eficiencia.
- El manual de la política de crédito no ha sido actualizado de acuerdo a las normas establecidas por la entidad reguladora, lo que ha ocasionado el alto índice de morosidad de los socios porque no se realizó un análisis minucioso de los clientes al momento de la entrega de los créditos, lo que no ha permitido tener una adecuada liquidez y solvencia.
- Incumplimiento y desconocimientos de los objetivos y normas ha generado una débil administración financiera, no hay un control que afecta directamente a la rentabilidad de la cooperativa, provocando así una inestabilidad económica y rendimientos mínimos a los niveles esperados.

Conociendo las problemáticas que se ha visto sometida las cooperativas con gran interés vemos la necesidad de aplicar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., dicha institución se encuentra ubicada en el cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi posee dos sucursales, se encuentra en el segmento 4 según definida por la SEPS, posee aproximadamente 1500 socios activos, cuenta con 9 empleados, posee una cartera de crédito \$2'560.739,00 con 6 años de creación. Identificada la institución, objeto de estudio y observando los problemas antes mencionado en el entorno del sector cooperativista.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿De qué manera la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi periodo 2015, incide en el grado de eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y financiera?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

#### **a) De contenido**

- **Campo de Acción:** Área Administrativa financiera, y operativa.
- **Objeto de Estudio:** Procesos administrativos, financiero y operativos.
- **Temporal:** El estudio se lo desarrollara desde el 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2015.

#### **b) Espacial:**

- **Empresa:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
- **Provincia:** Tungurahua
- **Ciudad:** Salcedo
- **Dirección:** 24 de Mayo y Ana Paredes.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

A medida que pasa el tiempo, las empresas buscan la mejor manera de crecer en el mercado mediante la satisfacción óptima de los requerimientos de los clientes, por lo que se ven en la necesidad de innovar y mejorar los procesos y los recursos involucrados en el desarrollo de operaciones, que permiten el logro de objetivos empresariales, pero para conocer el verdadero resultado de los procesos y de la administración de los recursos utilizados es imprescindible llevar a cabo controles y realizar evaluaciones de la eficiencia, eficacia y economía con la que se llevan a cabo las operaciones en la organización todo ello mediante la Auditoría de Gestión.

Partiendo desde este punto la investigación justifica la importancia de la aplicación una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., con el fin de medir el desempeño del personal, evaluar las decisiones tomadas por los administradores, aprovechamiento de los recursos con que disponen; si efectuaron capacitaciones, verificar si el personal lo aplica, al igual que las políticas y reglamentos que cuente la institución estén actualizadas a los márgenes establecidos por la ley, confirmar si disponen planes estratégicos y operativos, verificar si aplican las disposiciones de los organismos de control, que permita el mejoramiento de la calidad y la reducción de costos que es un desafío inquebrantable para la cooperativa, ya que por factores externos como son la inflación, situación económica se hace difícil.

Son muchas las causas que dan lugar a realizar una auditoría, por la falta de control en los procesos administrativos y operacionales, debido a lo mencionado creemos que la ejecución de la Auditoría de Gestión ayudará a la gerencia, consejo de administración, consejo de vigilancia y los empleados a corregir las falencias que se estén dando en la Cooperativa y que impiden el logro de las metas trazadas en la misma, ya que constituye un proceso técnico de medición de cumplimiento de los objetivos institucionales.



## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo en el periodo 2015, para medir el grado de eficacia y eficiencia de los procesos administrativos y financieros.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Obtener información teórica sobre la importancia de realizar una Auditoría de Gestión.
- Aplicar procedimientos técnicos y métodos que le permita medir el grado de cumplimiento, con el fin de incrementar la eficacia administrativa y financiera.
- Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones de la Auditoría de Gestión efectuada a la cooperativa.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

(Cabrera & Villena, 2010), manifiesta que:

La presente Memoria Técnica es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorros y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la ciudad de Riobamba; periodo 2008 – 2009, con el objeto de auditar la gestión de la administración y evaluar el buen manejo y la optimización de los recursos de la entidad. La metodología fue descriptiva, analítica y deductiva, la investigación que realizaremos es bibliográfica, y de campo, y de los instrumentos utilizados en las técnicas de Auditoría son guías de Entrevista, guías de observación, fichas bibliográficas y cuestionarios de control interno. La propuesta comprende el análisis a las áreas de Crédito y Recursos Humanos, por el período 2008- 2009, con el fin de emitir un informe con una opinión del análisis, los procedimientos y la investigación realizada, para que los resultados obtenidos ayuden a la Cooperativa a la optimización de los recursos y a su desempeño eficiente. La Auditoría de Gestión de la entidad es importante ya que ayudo a evaluar su gestión y que los controles implementados sean los adecuados para el buen manejo y salvaguarda de los recursos. Todas las entidades debería efectuar Auditorías que evalúen su gestión y permitan identificar el grado de cumplimiento de los controles internos para determinar su eficiencia y confiabilidad, para esto, todo Auditor debe conocer actualizarse y aplicar en su ejercicio profesional las Normas de Auditoría y Contabilidad internacionales y nacionales.

(Minta, 2013), explica lo siguiente;

La presente tesis es una Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Agencia Matriz, período Julio a Diciembre de 2010, para mejorar y disminuir el riesgo de morosidad de cartera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, con personería de derecho privada cuyo objetivo es el beneficio común de sus socios, a través de préstamos para el crecimiento de su economía. La auditoría de gestión en el departamento de créditos de la COAC Fernando Daquilema contiene el Plan de Auditoría, Planificación Preliminar, planificación específica, evaluación de Control Interno, papeles de trabajo, hallazgos, comunicación de resultados a través del informe de auditoría, así como el seguimiento de las conclusiones y recomendaciones de la auditoría. Una vez concluida la presente investigación se propone a la Asamblea General de Socios, fortalecer el sistema de control interno; para que facilite el cumplimiento de los objetivos, definir los niveles de autorización procedimientos de créditos. Cada una de estas propuestas está encaminada al mejoramiento de la Cooperativa.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Auditoría**

Según (Kell, Ziegler, & Boynton, 1988) define a la auditoría como:

Un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencias de una manera objetiva respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos y evento para determinar el grado de correspondencia entre las afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados. (Pág. 22)

Según (Whittington & Kurt, 2009) manifiesta que:

La auditoría es un examen de las demostraciones y de los registros administrativos, el auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones registros y documentos.

Según el autor (De la Peña, 2009) establece lo siguiente:

El vocablo auditoría es sinónimo de “examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos

procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata. (Pág. 5)

Según (Arens, Elder, & Beasley, 2007), manifiesta lo siguiente:

Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información en los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente. (Pág. 7)

### **2.2.1.1 Importancia**

El autor (Aguirre, 2008) explica la importancia de la auditoría:

La auditoría en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que la información registrada realmente sea verdadera y confiable; además evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas económicas, administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia. (Pág. 13)

### **2.2.1.2 Necesidad**

Según (Mendivil, 2002) expresa a la necesidad de la auditoría como:

El examen de los estados financieros es una necesidad indiscutible, ya que el administrador y el inversionista necesitan, como un elemento importante para tomar decisiones, conocer la situación financiera de la empresa que administran o en la que desean invertir y, tener la certeza de que tal situación financiera corresponde a la realidad que vive el negocio. (Pág. 1)

### 2.2.1.3 Objetivos de la auditoría

El autor (Sotomayor, 2008) explica los siguientes objetivos:

- ✓ Velar por el cumplimiento de los controles internos establecidos
- ✓ Revisar las cuentas desde el punto de vista contable, financiero, administrativo y operativo.
- ✓ Comprobar el grado de confiabilidad de la información que produzca la organización.
- ✓ Evaluar la calidad del nivel desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas. ( Pág. 18)

### 2.2.1.4 Clasificación de la Auditoría

El autor (De la Peña, 2009) explica lo siguiente:

A su vez, dentro de la auditoría económica podríamos establecer diversas clasificaciones atendiendo a los distintos puntos de vista, obteniendo, de esta manera, la siguiente clasificación:

**Tabla 1: Clasificación de la Auditoría Económica**

|  |   |
|--|---|
| <b>a) Según la naturaleza del profesional</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Auditoría externa</li><li>• Auditoría interna</li><li>• Auditoría gubernativa</li></ul> |
| <b>b) Según la clase de objetivos perseguidos</b>                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Auditoría financiera o contable</li><li>• Auditoría operativa</li></ul>                 |
| <b>c) Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Auditoría completa o convencional</li><li>• Auditoría parcial o limitada</li></ul>      |
| <b>d) Según su obligatoriedad</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Auditoría obligatoria</li><li>• Auditoría voluntaria</li></ul>                          |
| <b>e) Según la técnica utilizada</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Auditoría por comprobantes</li><li>• Auditoría por controles</li></ul>                  |

**Fuente:** De la Peña, A. (2009)

**Elaborado por:** Mercedes Chango

a) Según la naturaleza del profesional:

- Auditoría gubernativa: es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del Estado, tales como la intervención General de la Administración Civil del Estado y el Tribunal de Cuentas, sobre aquellos organismos de derecho público y/o sobre distintos procesos que afectan de una u otra manera al patrimonio nacional o al bien común.
- Auditoría Interna: Es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de su empresa, normalmente en un departamento, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus sistemas de gestión.
- Auditoría externa o independiente: es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios.

b) Según los objetivos perseguidos:

- Auditoría financiera: es aquella actividad consistente en la comprobación y examen de las cuentas anuales y otros estados financieros y contables con el objeto de poder emitir un juicio sobre su fiabilidad y razonabilidad.
- Auditoría operativa: es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia.

c) Según el alcance de los procedimientos aplicados o de la amplitud del trabajo:

- Auditoría completa o convencional: tiene por finalidad el manifestar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.
- Auditoría parcial o limitada: su objetivo es la revisión parcial de otros documentos contables con objeto de emitir informes sobre los mismos.

d) En función de su obligatoriedad:

- Auditoría obligatoria: auditoría de las cuentas anuales o de las cuentas consolidadas, siempre que sean exigidas por el Derecho comunitario o la legislación nacional.
- Auditoría voluntaria: es el procedimiento de la revisión realizado por la empresa de manera discrecional.

e) .Según la técnica utilizada: si bien la auditoría moderna emplea conjuntamente ambos tipos de técnicas, en función de este punto de vista podemos distinguir entre:

- Auditoría por comprobantes: se denomina de esta manera a aquella técnica de auditoría basada en la revisión de los documentos que sustentan los hechos objeto de la auditoría.
- Auditoría por controles: es una técnica de auditoría basada en la evaluación del sistema de control interno y en la confianza que el mismo merece al auditor.

Por su parte, dentro de lo anteriormente hemos denominado auditorías especiales se integran hoy día un gran número de procesos de revisión de diversos sistemas y actuaciones empresariales de entre los que podemos citar, a modo de ejemplo los siguientes:

- Auditoría económico-social: tiene por finalidad evaluar la aportación que hace la empresa auditada a la colectividad, y más concretamente, al entorno específico en el que actúa, midiendo así el cumplimiento de su responsabilidad social.
- Auditoría socio-laboral: tiene por objeto el análisis de las relaciones laborales de una empresa, así como la determinación del clima socio-laboral existente en un momento determinado.
- Auditoría medioambiental: su objetivo es determinar el impacto que sobre el medio ambiente tienen los procesos productivos de la empresa.
- Auditoría ética: su finalidad es la de determinar el comportamiento del personal y de los distintos órganos de la empresa respecto al código de conducta ética que la misma ha establecido.
- Auditoría informática. Tiene por objetivo determinar el grado de eficacia del sistema informático de procesos de datos de la entidad auditada:

- Auditoría de procesos de calidad: es la que se realiza por personas e instituciones ajenas a una organización con el fin de verificar el grado de cumplimiento, desarrollo y mejora de los distintos procesos y procedimientos que se someten a dicha verificación, normalmente con el fin de obtener una certificación o acreditación que sea reconocida por terceros.(Págs. 5-7)

Según (Dávalos, 1990) desarrolla la siguiente clasificación:

**Tabla 2: Clasificación de la Auditoría**

| <b>POR LA PROCEDENCIA DEL AUDITOR</b>  | <b>POR SU ÁREA DE APLICACIÓN</b>  | <b>ESPECIALIZADA EN ÁREAS ESPECÍFICAS</b>   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría Externa</li> <li>• Auditoría Interna</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría Financiera</li> <li>• Auditoría Administrativa</li> <li>• Auditoría Operacional</li> <li>• Auditoría de gestión</li> <li>• Auditoría Integral</li> <li>• Auditoría de Sistemas</li> <li>• Auditoría Gubernamental</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría del Área Medica</li> <li>• Auditoría al desarrollo de obras y construcciones</li> <li>• Auditoría Fiscal</li> <li>• Auditoría Laboral</li> <li>• Auditoría de Proyectos de Inversión</li> <li>• Auditoría a la caja menor o caja mayor</li> <li>• Auditoría Ambiental</li> </ul> |

**Fuente:** Dávalos, N. (1990)

**Elaborado por:** Mercedes Chango

### 2.2.1.5 Tipos de auditoría

Según el autor (Arens, Elder, & Beasley, 2007), propone los siguientes tipos:

1. Auditoría operacional.
2. Auditoría de cumplimiento.
3. Auditoría de estados financieros.

#### **Auditoría operacional**



Una **auditoría operacional** evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se completa una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones. Por ejemplo, los auditores pueden evaluar la eficiencia y exactitud del procesamiento de las transacciones de nómina de un sistema de cómputo recién instalado. Otro ejemplo, donde la mayoría de los contadores se sentirían menos calificados, es la evaluación de la eficiencia, exactitud y satisfacción del cliente en el procesamiento de la distribución de cartas y paquetes de una compañía como Federal Express.

Durante las auditorías operacionales, las revisiones no se limitan a la contabilidad. Pueden incluir la evaluación de la estructura organizacional, operaciones de cómputo, métodos de producción, mercadotecnia y cualquier otra área en la que esté calificado el auditor. Debido a las diferentes áreas en las que se puede evaluar la eficacia operacional, es imposible caracterizar la conducta de una auditoría operacional típica. En una organización, el auditor puede evaluar la relevancia y suficiencia de la información que utiliza la administración cuando toma decisiones para adquirir nuevos activos fijos.

En otra, el auditor puede evaluar la eficiencia del flujo de información en el proceso de ventas.

La eficiencia y eficacia de operaciones son más difíciles de evaluar de forma objetiva que el cumplimiento o la presentación de estados financieros de acuerdo con las GAAP. Además, la determinación de criterios para evaluar la información en una auditoría operacional es una tarea muy subjetiva. En este sentido, la auditoría operacional es más como consultoría administrativa que lo que en general es considerada como auditoría.

### **Auditorías de Cumplimiento**

Una **auditoría de cumplimiento** se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido.

Una auditoría de cumplimiento de un negocio privado puede incluir:

- Determinar si el personal contable aplica los procedimientos que prescribió el contralor de la compañía,
- Revisar promedios de sueldos para que cumplan con la legislación laboral.
- Revisar los acuerdos contractuales con los banqueros y otros prestamistas para asegurarse de que la compañía cumple con los requerimientos legales.

Numerosas unidades gubernamentales, tales como distritos escolares, están sujetas a auditorías de cumplimiento, debido a los extensos reglamentos establecidos por las autoridades gubernamentales.

Prácticamente en cada organización privada y sin fines de lucro, con políticas prescritas, convenios contractuales y requerimientos legales se requiere de auditorías de cumplimiento. Las auditorías de cumplimiento de programas que reciben fondos federales, que llevan a cabo los CPC.

Por lo general, los resultados de las auditorías de cumplimiento se reportan a alguien dentro de la unidad organizacional auditada, en lugar de ponerla en conocimiento de un amplio espectro de usuarios. La administración, al contrario de los usuarios externos, es el grupo más preocupado por el grado de cumplimiento de ciertos procedimientos y reglamentos prescritos. Por lo tanto, los auditores de las unidades organizacionales hacen una porción importante del trabajo de este tipo.

Sin embargo, hay excepciones. Cuando una organización desea determinar si los individuos u departamentos cumplen con las reglas que ella ha impuesto, establece los requisitos que debe ostentar el auditor, como cuando el gobierno emplea a un CPC para verificar declaraciones de impuestos.

### **Auditorías de estados financieros**

Una auditoría de estados financieros se lleva a cabo para determinar si los estados financieros en general (la información que se está verificando) han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido.

Por lo general, los criterios son GAAP, aunque también es común realizar auditorías de estados financieros preparados utilizando la base de efectivo o alguna otra base de contabilidad adecuada para la organización. Para determinar si los estados financieros han sido declarados de manera adecuada de acuerdo con las GAAP, el auditor debe realizar las pruebas requeridas para determinar si los estados contienen errores importantes u otras declaraciones erróneas.

A medida que el nivel de complejidad de los negocios aumenta, ya no es suficiente que los auditores se enfoquen sólo en las transacciones contables. Una visión integrada de la auditoría considera tanto el riesgo de errores y los controles de operación pensados para prevenir errores. Cada vez más este enfoque integrado incorpora una perspectiva estratégica de la entidad empresarial.

Cuando se aplica un enfoque de auditoría de sistemas estratégicos, el auditor debe tener un amplio conocimiento de la entidad y su ambiente. Este conocimiento holístico y de alto nivel incluye conocer la industria del cliente y su ambiente reglamentario y operativo, lo cual incluye las relaciones externas, tales como con proveedores, clientes y acreedores. Además, el auditor debe considerar las estrategias empresariales del cliente y los indicadores de medición de factores críticos de éxito relacionados con esas estrategias. Este análisis ayuda al auditor a identificar los riesgos asociados con las estrategias del cliente que pueden afectar, aunque los estados financieros estén declarados de manera correcta. Varias de las facultades necesarias para el enfoque de la auditoría de sistemas estratégicos son similares a aquellas que se necesitan para proporcionar otros tipos de servicios de aseguramiento que pueden dar un valor agregado a la función de la auditoría. (Págs. 14-15)

### **2.2.2 Normas de la Auditoría**

Según (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 1995) manifiesta que:

Las normas de auditoría son los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de este trabajo.

### 2.2.2.1 Clasificación De Las Normas De Auditoría

Las normas de auditoría se clasifican en:

- a) Normas personales
- b) Normas de ejecución de trabajo
- c) Normas de información

**Normas personales.-** Se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone un trabajo de ese tipo. Dentro de estas normas existen cualidades que el auditor debe tener pre adquiridas antes de poder asumir un trabajo profesional de auditoría y cualidades que debe mantener durante el desarrollo de su actividad profesional.

- Entrenamiento técnico y capacidad profesional
- Cuidado y diligencia profesional
- Independencia

**Normas de la ejecución del trabajo.-** El auditor está obligada a ejecutar su trabajo con cuidado y diligencia. Aun cuando es difícil definir lo que en cada tarea puede representar un cuidado y diligencia adecuados existen ciertos elementos que por su importancia, deben ser cumplidos. Estos elementos básicos, fundamentales en la ejecución del trabajo, que constituyen la especificación particular, por lo menos al mínimo indispensable, de la exigencia de cuidado y diligencia, son los que constituyen estas normas.

- Planeación y supervisión
- Estudio y evaluación de control interno
- Obtención de evidencia suficiente y competente.

**Normas de información.-** El resultado final del trabajo del auditor es su dictamen o informe. Mediante él pone en conocimiento de las personas interesadas los resultados de su trabajo y la opinión que se ha formado a través de su examen. Así como las propuestas y recomendaciones para mejorar las operaciones de la empresa. (Págs. 5-7)

- Relación con los estados financieros y responsabilidad.
- Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Consistencia en la aplicación de los principios de contabilidad.
- Suficiencia de las declaraciones informativas.
- Salvedades.
- Negación de opinión.

### **2.2.3 Auditoría de Gestión**

Según (Maldonado, 2010), nos explica:

La Auditoría de Gestión tiene un alcance muy limitado en cuanto al período examinado. Los auditores sugieren un trimestre, salvo que evalúen programas cuya efectividad debe ser medida en el tiempo de planificación, ejecución y cierre de operaciones. Al ser un examen para proponer mejoras a futuro no le interesa mucho la visión retrospectiva. (Pág.30)

(Blanco Luna, 2012) En su libro de Auditoria Integral normas y procedimientos, menciona:

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización, y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista comparativo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (Pág. 403)

De acuerdo al autor (Leonard, 1989)

La auditoría operativa, administrativa o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales. (Pág. 45)

El autor (Porras, 2003)

La auditoría de gestión es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (Pág. 90)

### **2.2.3.1 Objetivo de gestión.**

Según (Blanco Luna, 2012) dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- ✓ Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- ✓ Vigilar la existencia de políticas adecuados y el cumplimiento de las mismas.
- ✓ Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- ✓ Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficacia de los mismos.
- ✓ Comprobar la utilización adecuada de los procedimientos.

El autor (Franklin, 2007) manifiesta que:

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa, organización u Instituciones Públicas o Privadas y apuntar sus probables remedios. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas.

El autor (Maldonado, 2010)

Los objetivos de la auditoría de gestión son las siguientes:

- ✓ Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- ✓ Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva, a más de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variadas informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.
- ✓ Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que le han sido asignados.
- ✓ Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados.
- ✓ Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la empresa.
- ✓ Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

### **2.2.3.2 Alcance y Enfoque del Trabajo**

El autor (Maldonado, 2010) manifiesta lo siguiente:

En la Auditoría de Gestión se pueden alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica.

Tanto en la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una

evaluación detallada de cada aspecto operativo de la administración, el alcance debe tener presente:

- Satisfacción de los objetivos institucionales
- Nivel jerárquico de la empresa
- La participación individual de los integrantes de la institución,

(Whittington & Kurt, 2009), explica que:

Para determinar el alcance de una auditoría de gestión se debe tomar en cuenta las circunstancias particulares de cada entidad, al implementar la ejecución esta ha de ser extensiva y adaptada al área que se desea examinar. De esto se pueden establecer determinados enfoques al trabajo realizado en la auditoría de gestión.

Además para determinar el alcance de la auditoría de gestión se han de tomar en cuenta otros factores tales como: recursos necesarios, tiempo transcurrido desde la última auditoría y los resultados de la misma. (Pág. 93)

(Blanco Luna, 2012), en su libro explica:

“La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares. No existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados, sino que se basan en la práctica normal de la gestión.

Las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al área examinada, analizando las causas de las ineficacias e ineficiencias y sus consecuencias.

En la auditoría de gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad. Sin embargo, se señalan a continuación los enfoques que se le pueden dar al trabajo, dentro de un plan general, en las áreas principales que conforma la entidad.



#### Auditoría de la gestión global del ente:

- Evaluación de la posición competitiva.
- Evaluación de la estructura organizativa.
- Balance social.
- Evaluación del proceso de la dirección estratégica.
- Evaluación de los cuadros directivos.

#### Auditoría de gestión del sistema comercial:

- Análisis de la estrategia comercial.
- Oferta de bienes y servicios.
- Sistema de distribución física.
- Política de precios.
- Función publicitaria.
- Función de ventas
- Promoción de ventas.

#### Auditoría de gestión del sistema financiero:

- Capital de trabajo.
- Inversiones.
- Financiación a largo plazo
- Planeación Financiera,
- Área internacional.

#### Auditoría de gestión del sistema de producción:

- Diseño del sistema.
- Programación de la producción.
- Control de calidad.
- Almacén e inventarios.
- Productividad técnica y económica.
- Diseño y desarrollo de productos.

### Auditoría de gestión de los recursos humanos:

- Productividad.
- Clima laboral.
- Políticas de promoción e incentivos.
- Políticas de selección y formación.
- Diseño de tareas y puestos de trabajo.

### Auditoría de gestión de sistemas administrativos:

- Análisis de proyectos y programas.
- Auditoría de la función de procesamiento de datos.
- Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales. ”

### **2.2.3.3 Características de la Auditoría de Gestión**

Para el autor (Suárez, 2010) la Auditoría de Gestión tiene las siguientes características:

- ✓ Corroborar el cumplimiento de los planes y programas en un periodo de tiempo determinado.
- ✓ Identificar las potencialidades de la empresa pública y privada para generar riqueza, mide la contribución económica y social de la entidad al detectar los puntos críticos de gestión. • Metodología flexible y cambiante la cual permite ajustarse a los diferentes cambios internos y externos.
- ✓ Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- ✓ Promover la optimización de los niveles de eficiencia eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.

#### **2.2.3.4 Fases de la Auditoría de Gestión**

El autor (Porras, 2003) propone las siguientes fases:

##### **FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR O ANÁLISIS GENERAL Y DIAGNÓSTICO**

- Visita de observación a la entidad o unidad administrativa o de gestión
- Revisión de los archivos de papeles de trabajo, archivo corriente y permanente.
- Determinar indicadores
- Análisis FODA
- Evaluación de la estructura de control interno
- Definición de objetivos y de estrategia de la auditoría

##### **FASE II PLANIFICACIÓN**

- Análisis, de la información y de la documentación
- Evaluación del control interno por componentes
- Elaboración del plan y de los programas

Resultado final de la fase: Memorando de Planificación y programas de trabajo

##### **FASE III EJECUCIÓN**

- Aplicación de los programas
- Preparación de los papeles de trabajo
- Elaboración de hojas de resumen de los hallazgos por componente
- Definición de la estructura del informe

Resultado final de la fase: Papeles de trabajo y archivos; corriente y permanente

## FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

- Redacción del Borrador del Informe
- Conferencia final para la lectura del borrador del informe
- Obtención de los criterios de la entidad
- Emisión del Informe Final, síntesis y memorando de antecedentes

Resultado de la fase: Borrador del Informe y Conferencia Final

## FASE V SEGUIMIENTO

- Seguimiento de las recomendaciones al término de la auditoría
- Comprobación

Resultado de la fase: Informe Final (Págs. 100-101)

### **2.2.4 Control Interno**

Para (Mira, 2006), define al control interno como:

Control interno comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa, con el objeto de:

- Proteger sus activos
- Asegurar la validez de la información
- Promover la eficiencia en las operaciones
- Estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección. (Pág. 11)

El autor (Estupiñan, 2011), define al control interno como:

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por la Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables (Pág. 58).

La primera categoría apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño, rentabilidad y salvaguarda de recursos.

La segunda está relacionada con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados tales como ganancias por distribuir, reportadas públicamente.

La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta. El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

Control interno en sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de los objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con la leyes y normas aplicables. (Págs. 60-62)

#### **2.2.4.1 Objetivos Control Interno**

Según (Cardozo, 2006), determina los siguientes objetivos para el control interno:

El sistema de Control Interno tiene como objeto general:

- Prevenir errores y fraudes.
- Descubrir hurtos o malversaciones.
- Obtener información administrativa, financiera y contable, confiable, segura y oportuna.

- Localizar errores administrativos, financieros y contables.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad solidaria.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobaciones y estimaciones de las cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.
- Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero, como de la plataforma tecnológica.

Según el autor (Arens, Elder, & Beasley, 2007) detalla los objetivos del sistema de control interno como:

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

*1. Confiabilidad de los informes financieros.* Tal y como se analizó en el capítulo 6, la administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

*2. Eficiencia y eficacia de las operaciones.* Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

3. *Cumplimiento con las leyes y reglamentos.* La Sección 404 requiere que todas las compañías públicas emitan un informe referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. Además de las disposiciones legales de la Sección 404, se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones. Algunas sólo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude.

La administración diseña sistemas de control interno para llevar a cabo los tres objetivos. El objetivo del auditor al enfocarse en los estados financieros y en la auditoría de controles internos son los controles relacionados con la confiabilidad de los informes financieros, además de los controles relacionados con las operaciones y el cumplimiento de las leyes y reglamentos que pueden afectar de manera importante los informes financieros. (Pág.270)

#### **2.2.4.2 Componentes del Control Interno**

Según (Blanco Luna, 2012) establece:

“Se aplican en todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente a como las implementan las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y estructurados, no obstante una compañía pequeña puede tener un control interno seguro”. (Pág.194).

Tales componentes son:

- Ambiente de control interno.
- Evaluación de riesgos.
- Información y comunicación.
- Actividades de control

### **2.2.4.3 Evaluación del Control Interno**

Según (Porras, 2003) nos manifiesta:

La evaluación del Control Interno consiste en realizar una investigación en todas las áreas de la entidad o unidad administrativa, sobre las medidas que se han utilizado con la finalidad de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y la confiabilidad de los informes contables y de operación: apoyar y medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y estratégicos.

La evaluación del control interno permite determinar el alcance del examen, por lo tanto una evaluación adecuada de estos controles dará origen a la utilización de pruebas de investigación suficientes, procedimientos correctos, evitando en todo momento el desperdicio de los recursos humanos, materiales y financieros durante el transcurso del examen. (Pág. 122)

El autor (Mendívil, 2010), nos manifiesta acerca de la evaluación del control, interno lo siguiente:

Los cuestionarios así formulados pueden resolverse con os diferentes datos que se proporcionan, tanto en la primera parte de la práctica (materia de consulta), como al desarrollar el trabajo mismo de revisión, utilizando los papeles de la segunda parte (material de trabajo). Para fines prácticos, todas las preguntas que no puedan ser contestadas por falta de datos, deberá presumirse que tiene repuesta afirmativa. (Pág. 131)

### **2.2.4.4 Métodos de evaluación**

(Porras, 2003), nos explica que los métodos más utilizados para evaluar el control interno son:

**Cuestionarios.-** Consiste en diseñar cuestionarios sobre la base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsables de las distintas áreas de la entidad o unidad administrativa, bajo examen.










Las preguntas deben ser formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y una negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable. Cuando la pregunta no es aplicable se lo determinará con las letras N/A.

**Flujogramas.-** Consiste en revelar y describir objetivamente los procesos aplicados por las áreas examinadas por la Auditoría. Este método es más técnico para la evaluación, pues permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, dejando ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

Para la preparación se deben seguir los siguientes pasos:

1. Determinar la Simbología
2. Diseñar el flujograma
3. Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales

**Tabla 3:** Diagrama de Flujos

|   |  |
|---|--|
|  | Identifica el inicio de un proceso, señalando el cargo del funcionario responsable, también señala la terminación del mismo                |
|  | Identifica un documento o formulario, en una esquina se identifica si es original, primera copia, segunda copia, etc.                      |
|  | Indican el flujo o la secuencia en el proceso  |
|  | El contenido de este símbolo describe una actividad a ejecutar.  |
|  | Este símbolo los puntos en los cuales es necesaria una decisión o un control y permite diferenciar las alternativas posibles.              |
|  | Símbolo que identifica el archivo de documentos  |
|  | Conector que identifica a otra parte del proceso fuera de página y el numero hace referencia a la página donde se encuentra dicho conector |

**Fuente:** Porras, C. (2003)

**Elaborado por:** Mercedes Chango

#### **2.2.4.5 Riesgo**

Para los autores (Arens, Elder, & Beasley, 2007) nos explican: “El riesgo en la auditoría significa que el auditor acepta cierto nivel de incertidumbre al analizar la auditoría. El auditor reconoce, por ejemplo que existe incertidumbre sobre la competencia de las evidencias, incertidumbre sobre la eficacia de la estructura de control interno de un cliente e incertidumbre sobre la presentación de estados financieros con imparcialidad cuando se concluye la auditoría.

Un buen auditor reconoce que los riesgos existen y los enfrenta de manera adecuada. La mayoría de los riesgos que enfrentan los auditores son difíciles de medir y requieren atención para responder a ellos de forma adecuada. Por ejemplo, supongamos que el auditor determina que la industria del cliente está sufriendo cambios tecnológicos significativos que afectan tanto al cliente como a los clientes del mismo. Este cambio puede afectar la obsolescencia del inventario del cliente, la capacidad de cobro de cuentas por cobrar o quizás incluso la capacidad de supervivencia del negocio del cliente. El responder a estos riesgos de manera adecuada es decisivo para lograr una auditoría de alta calidad.” (Pág. 239)

#### **2.2.4.6 Tipos de Riesgo**

Para el autor (Mora, 2008) manifiesta:

Los cuatro riesgos del modelo de riesgo de auditoría son lo suficientemente importantes para realizar un análisis detallado. Los cuatro riesgos se discuten en forma breve en esta sección a fin de proporcionar un panorama de los riesgos.

##### **Riesgo de control**

Posibilidad de que si existen errores de importancia en el proceso contable, los mismos no sean detectados o corregidos oportunamente por los sistemas de control interno de la entidad.

### **Riesgo de detección**

Posibilidad de que cualquier error de importancia que exista y no hubiera sido puesto de manifiesto por el sistema de control interno, no fuera a su vez detectado por la aplicación de las pruebas sustantivas adecuadas en la auditoría.

### **Riesgo de muestreo**

Posibilidad de que la conclusión a la que ha llegado el auditor a partir de una muestra pudiese ser diferente si se hubiera aplicado el mismo procedimiento de auditoría a toda la población. El riesgo de muestreo tendrá efecto tanto en el riesgo de control como en el riesgo de detección.

El riesgo de muestreo puede ocasionar que el auditor emita una opinión incorrecta, ya que puede haber llegado a la conclusión, a través de las pruebas de cumplimiento, de que el riesgo de control es menor del que es en realidad o, a través de las pruebas sustantivas, de que no existen errores significativos en saldos cuando sí los hay. El efecto contrario del riesgo de muestreo es la falta de eficiencia en la ejecución del trabajo del auditor, ya que las conclusiones obtenidas de la muestra pueden llevar al auditor a aumentar el riesgo de control o de detección, lo que implica realizar trabajos adicionales, para acabar comprobando que las conclusiones iniciales eran incorrectas.

### **Riesgo inherente**

Incertidumbre propia del trabajo de auditoría que supone la posibilidad de que se hayan cometido errores de importancia en el proceso contable que afecten el saldo de una cuenta o transacción, individualmente consideradas o agregadas con otras similares, que finalmente tenga su reflejo en las cuentas anuales que están siendo auditadas.

Cuando el auditor valora el riesgo inherente no debe considerar el control interno establecido por la empresa. (Págs. 201-202)

### **2.2.5 Evidencias**

El autor (Mira, 2006), explica que la evidencia:

Debe obtenerse evidencia suficiente y adecuada, mediante la realización y evaluación de las pruebas de auditoria que se consideren necesarias, al objeto de obtener una base de juicio razonable sobre los datos contenidos en las cuentas anuales que se examinan y poder expresar una opinión al respecto de las mismas.  
(Pág. 25)

Para el autor (Franklin, 2007), nos explica lo siguiente:

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

Por tal motivo, al reunirla se debe prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que puede traer consigo, así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real que debe tener; en consecuencia, es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que surjan durante el proceso de ejecución.

La evidencia se puede clasificar de la siguiente manera:

#### **Física**

Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, graficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

#### **Documental**

Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.

## **Testimonial**

Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

## **Analítica**

Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y/o componentes.

Para que la evidencia sea útil y válida, debe reunir los siguientes requisitos:

- *Suficiente*: debe ser necesaria para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para el auditor.
- *Competente*: debe ser consistente, convincente, confiable y haber sido validada
- *Relevante*: debe aportar elementos de juicio para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y convincente.
- *Pertinente*: debe existir congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

Es fundamental que el auditor documente y reporte al responsable de la unidad de control interno, al titular de la organización y/o líder del proyecto las siguientes situaciones:

- 1) Problemas para obtener evidencia suficiente, producto de registros incorrectos, operaciones no registradas, archivos incompletos y documentación inadecuada o alterada.
- 2) Transacciones realizadas fuera del curso normal
- 3) Limitaciones para acceder a los sistemas de información
- 4) Condicionamiento de las áreas para suministrar evidencias

En todas las oportunidades el auditor deberá proceder con prudencia, esto es, debe preservar su integridad profesional y conservar los registros de su trabajo, lo cual incluye elementos comprobatorios de las inconsistencias detectadas. (Págs. 89-90)

### **2.2.6 Programas de Auditoría**

(Whittington & Kurt, 2009) Define lo siguiente:

Un programa de auditoría, es el procedimiento a seguir en el examen a realizarse, el mismo que es planeado con anticipación el cual debe ser flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada auditoría gesten de acuerdo con las circunstancias del examen. Al planear un programa de auditoría debe hacerse uso de todas las ventajas que ofrecen los conocimientos profesionales y el criterio personal del auditor. El programa de auditoría, es parte integrante de los papeles de trabajo, puesto que constituyen evidencia de los planes trazados y de la ejecución de los pasos seguidos en la auditoría. Cada procedimiento de auditoría requerido en el programa debe ser objeto de referencia cruzada con la cédula que corresponda y además debe ser inicializado, en prueba de haber sido completado, por la persona que efectuó el trabajo. Si cualquier paso del programa es omitido o modificado en cualquier forma, las razones de esta omisión o modificación y la descripción del trabajo efectivamente realizado deben ser claramente consignadas en el programa o en la cédula a que se haya referido en el mismo.

Una de las funciones más importantes del programa de auditoría es especificar los procedimientos de auditoría que hemos considerado necesarios de acuerdo con las circunstancias, y relacionar estos procedimientos de auditoría directamente con los procedimientos de contabilidad y con la extensión y efectividad del sistema de control interno de la empresa objeto del examen

Para (Mira, 2006), manifiesta del programa de auditoría:

El auditor deberá preparar un programa escrito de auditoría en el que se establezcan las pruebas a realizar y la extensión de las mismas para cumplir con los objetivos de auditoría.

El programa debe incluir los objetivos de auditoría para cada área y será lo suficiente detallado de forma que sirva como documento de asignación de trabajos a los

profesionales del equipo que participen en la auditoría, así como medio de control de la adecuada ejecución del mismo.

En la preparación del programa de auditoría, el auditor habiendo obtenido cierto conocimiento del sistema de contabilidad y de los correspondientes controles internos, puede considerar oportuno confiar en determinados controles internos a la hora de determinar la naturaleza, momento de realización y amplitud de los procedimientos de auditoría.

El plan global y el correspondiente programa deberán revisarse a medida que progresa la auditoría. Cualquier modificación se basará en el estudio del control interno, la evaluación del mismo y los resultados de las pruebas que se vayan realizando. (Pág. 25)

### **2.2.7 Hallazgos**

El autor (Maldonado, 2010) expresa lo siguiente sobre los hallazgos de auditoría:

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia. Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales. Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun no siendo significativas.

El hallazgo debe cumplir con los siguientes atributos:

- a) Condición: la realidad encontrada
- b) Criterio: cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)
- c) Causa: qué originó la diferencia encontrada.
- d) Efecto: qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.
- e) Conclusión: Determinación de las posibles soluciones.

f) Recomendación: Sugerencias realizadas a la administración

### 2.2.8 Indicadores de Gestión

(Lorino, 1993) , en su libro el Control Estratégico de Gestión define:

Los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso. Son un subconjunto de los indicadores, porque sus mediciones están relacionadas con el modo en que los servicio o productos son generados por la institución. El valor del indicador es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación, referido a su meta asociada. (Pág. 194)

Los indicadores se clasifican en dos grandes grupos:

#### **Por el Ámbito de Control**

**Insumos.-** Son los recursos que la organización tiene disponible para lograr un producto o resultado. Ej. Colaboradores, recursos materiales.

**Procesos.-** Formas en que el trabajo es realizado, actividades necesarias para realizar el producto. Ej. Procesos de Administración, procedimientos de compras.

**Productos.-** Representan los productos o servicios generados en un determinado sistema o proceso. Mide el volumen de producción que se ha alcanzado durante un periodo de gestión. Ej. Unidades producidas, Personal contratado.

**Resultados.-** Impacto que se alcanza, cuando los productos o servicios cumplen con su fin. Ej. Satisfacción de clientes, incremento de ventas.



En función de sus dimensiones

- **Eficacia.-** Miden el grado de cumplimiento de los objetivos de la organización, sin referirse al costo de los mismos.
- **Eficiencia.-** Sirven para evaluar los costos por unidad de servicios o bienes producidos.
- **Calidad.-** Miden las características técnicas del producto o servicio entregado, así como también la proporción del producto que cumple con los requisitos del Cliente.
- **Economía.-** Miden la capacidad de la empresa para movilizar adecuadamente sus recursos financieros.
- **Ecología.-** Miden el grado de contaminación o polución liberado al Ambiente en cada etapa del proceso productivo y generación de productos.

### 2.2.9 Informe Final

(Grinaker & Barr, 1979), manifiesta acerca del informe que es:

Todo examen de estados financieros culmina con un informe escrito. Representando el producto final del examen del auditor, este informe contiene sus descubrimientos, o su opinión profesional, concerniente a la información del cliente. El informe puede variar en su forma y longitud. Sin embargo, el Comité de Procedimientos de Auditoría ha recomendado firmemente el empleo de su informe corto estándar. (Pág. 15)

(Franklin, 2007), expresa que el informe:

Es el documento que señala los hallazgos del auditor, así como las conclusiones y recomendaciones generadas en relación con los objetivos propuestos para el examen de que se trate.

Al término de cada intervención, el titular de la instancia de control debe presentarlo a la autoridad competente, por escrito con su firma.

En la presentación de informes de auditoría se tiene que considerar la forma, el contenido y la distribución de los mismos.

La forma de presentación del informe tiene que realizarse respetando los siguientes criterios:

- *Oportunidad*: se debe emitir con la mayor celeridad posible, para que la información pueda ser utilizada oportunamente por los servidores públicos correspondientes.
- *Completo*: debe contener toda la información necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría, pero permitir la comprensión adecuada y correcta de los asuntos que se informen y que satisfagan los requisitos de contenido. Es indispensable que el informe ofrezca suficiente información respecto de la magnitud e importancia de los hallazgos, su frecuencia comparada con el número de casos o transacciones revisadas y su relación con las operaciones de la institución.
- *Exactitud*: requiere que la evidencia que se presente sea verdadera y que los hallazgos sean correctamente presentados. Solo deberá incluir información, hallazgos y conclusiones sustentadas por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.
- *Objetividad*: el informe de auditoría no puede prestarse a interpretaciones erróneas, exponiendo los resultados con imparcialidad, evitando la tendencia a exagerar o resaltar el desempeño deficiente.
- *Convincente*: Los resultados de la auditoría deben corresponder a sus objetivos, por lo que es necesario que los hallazgos se presenten de una manera persuasiva, y que las recomendaciones y conclusiones se fundamenten en los hechos expuestos.
- *Claridad*: la redacción, de lenguaje sencillo y de fácil lectura y comprensión, debe estar desprovista de tecnicismos y vaguedades.
- *Conciso*: debe ser concreto, esto es, no tiene que ser más extenso de lo necesario para transmitir el mensaje, ya que el exceso de detalles distrae la atención y puede ocultar el mensaje o confundir al lector.(Pág. 623)

#### **2.2.10 Sistema Financiero Ecuatoriano**

La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, (2012) define al sistema financiero Ecuatoriano como:

El conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad

económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. (pag.1)

De acuerdo a esto concepto se define al sistema financiero como un conjunto de instituciones que nos permiten canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan y esto lleva al apoyo y desarrollo de la economía de Ecuador.

### **2.2.10.1 Definición de Cooperativa**

La Ley de la Economía Popular y Solidaria, (2011) en su Artículo 34 define a las cooperativas como:

Organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho - privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. (pag.15)

Las Cooperativas Agrarias Federadas, (2014) coincide con la definición de la Ley de la Economía Popular y Solidaria mencionando que: "una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se ha unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada". (pag.1)

Coincidiendo con las definiciones anteriores, mencionamos que una cooperativa es la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad realizar actividades económicas, ayudarse los unos a los otros a través de créditos y depósitos, para alcanzar sus necesidades financieras.

### **2.2.10.2 Clasificación de Cooperativas**

La Ley de la Economía Popular y Solidaria, (2011) en su Artículo 35 clasifica a las cooperativas por su actividad económica y por la actividad de los socios:

Por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos:

- ✓ Producción
- ✓ Crédito
- ✓ Vivienda
- ✓ Servicios o multi-activas

Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de:

- ✓ Trabajo asociado
- ✓ Proveedores o de usuarios

Según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.  
(pag.16)

### **2.2.10.3 Definición de las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

La Ley de la Economía Popular y Solidaria, (2011) en su Artículo 88 define a las cooperativas como:

Aquellas que están formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

No obstante la exclusividad mencionada en el presente artículo, cuando las cooperativas de ahorro y crédito, actúen como intermediarias en la canalización de recursos en el marco de la ejecución presupuestaria de entidades del Sector Público, del desarrollo de su política social o de recaudación de valores por concepto de impuestos o pagos por servicios públicos, no se requiere que los beneficiarios o depositantes tengan la calidad de socios. (p.40)

#### **2.2.10.4 Tipos de Cooperativas de Ahorro y Crédito**

La Ley de la Economía Popular y Solidaria, (2011) distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en:

##### **Abiertas**

Entendiéndose que las cooperativas abiertas exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada.

##### **Cerradas**

Mientras que las cerradas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial. (p.23)

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

#### **2.3.1 Idea General**

Con la realización de una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo en el periodo 2015, se podrá medir el grado de cumplimiento de la eficacia y eficiencia de los procesos administrativos, financieros y operativos.

### **2.4 VARIABLES**

#### **2.4.1 Variable Independiente**

Auditoria de Gestión

#### **2.4.2 Variable Dependiente**

Eficacia y eficiencia.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1.1 Modalidad

La presente investigación, nos ayudará a determinar los objetivos formulados anteriormente, tanto general como específico y las causas que indiquen la presencia del problema, sus incidencias dentro del ámbito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Para lo cual se utilizará las siguientes modalidades.

**Cualitativo.-** Se basa en fundamentos metodológicos, basados en principios teóricos y comportamientos observables.

**Cuantitativos.-** Es un procedimiento de decisión en el cual permite examinar datos de manera numérica, que pueden ser medios mediante indicadores.

### 3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de tesis se aplicara los siguientes tipos de investigación:

**Investigación Descriptiva.-** Describe de modo sistemático las características de un población, situación o área a ser estudiada con el fin de presentar una interpretación correcta.

**Investigación Documental.-** Se sustenta en la documentación escrita sobre determinado tema siendo seleccionados y analizados aquellos escritos que obtendré de diferentes libros, páginas web, bases legales en que rige la entidad en la que contienen datos de interés relacionados con el objeto de estudio.

**Investigación de campo.-** Se recopila la información en el mismo lugar y tiempo en que ocurren los acontecimientos objeto de estudio, permitiendo obtener datos que nos permita desarrollar la investigación.

**Investigación Bibliográfica.-** La investigación se fundamentara en recopilación y análisis de diversos libros relacionados sobre la Auditoria de Gestión, teniendo en cuenta que la información tomada ha sido previamente revisada y verificada

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la presente investigación se ha tomado en cuenta el personal administrativo y operativo por su conocimiento en el desarrollo de las actividades de la Institución. La Cooperativa está compuesta por 9 empleados.

| N° | Nombre / Apellido               | Cargo                 | Cédula     |
|----|---------------------------------|-----------------------|------------|
| 1  | Chango Tubon Cesar Olmedo       | Gerente               | 1802737542 |
| 2  | Landa Sailema Silvia Maribel    | Contadora             | 1804269528 |
| 3  | Lagua Tubon Jorge Luis          | Jefe Administrativo   | 1804328449 |
| 4  | Herrera Herrera Jenny Maribel   | Jefe de crédito       | 0502771454 |
| 5  | Toapanta Mora Irene Cristina    | Cajera Financiera     | 1804062246 |
| 6  | Acosta Paucar Alexandra Maribel | Asistente de créditos | 1804884615 |
| 7  | Chango Flores Raúl Isaías       | Asesor créditos       | 1804910998 |
| 8  | Aucanshala Lagua Alex Diario    | Asesor de créditos    | 1804184651 |
| 9  | Limache Agualongo Juan Elías    | Asesor de créditos    | 1804320412 |

### 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.4.1 Métodos

**Inductivo.-** Este método consiste en ordenar las ideas de lo particular a lo general, aplicando en la verificación de las variables. Es decir con la aplicación de este método nos permitirán alcanzar los objetivos planteados y ayudaran a identificar las variables proyectadas en la investigación.

**Deductivo.-** Este método parte de las verdades generales o universales hasta llegar a las particulares, descendiendo de las causas a los efectos.

**Histórico – Lógico,** con la aplicación de este método analizaremos científicamente los hechos pasados con hechos actuales. Es decir cómo está la gestión administrativa actualmente y como estaba en tiempo pasado.

**Descriptivo - sistémico,** en cambio con el empleo de este método observaremos la situación actual de las anomalías existentes en los procesos administrativos en la Cooperativa Credil.

### **3.4.2 Técnicas**

Las siguientes técnicas se utilizaran para incluir datos escuchados, leídos o combinados dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

**Observación.-** Sera utilizada con mayor importancia, porque se realizará en el lugar de los hechos es decir lo efectuaremos en la cooperativa.

**Entrevista.-**Se realizara al nivel administrativo y operativo de la matriz de la cooperativa.

**Encuesta.-**Se realizara a los empleados de las distintas áreas de la cooperativa.

### **3.4.3 Instrumentos**

**Cuestionarios.-** Es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

**Guías de Observación.-** Nos permitirá encausar la acción de observar ciertas falencias en la organización.

**Papeles de Trabajo.-** Este instrumento nos permitirá ver las evidencias de los análisis, comprobaciones, verificaciones e interpretaciones.



### 3.5 RESULTADOS

#### 3.5.1 Análisis e interpretación de los resultados.

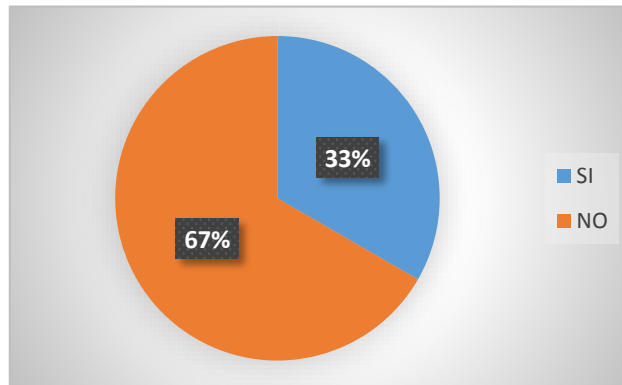
Aplicación de la encuesta, a todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., obteniendo lo siguiente:

##### 1) ¿La cooperativa cuenta con una planificación estratégica?

**Tabla 4:** Planificación Estratégica

| PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA |            |             |
|---------------------------|------------|-------------|
| ALTERNATIVA               | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
| SI                        | 3          | 33%         |
| NO                        | 6          | 67%         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>9</b>   | <b>100%</b> |

**Gráfico 1:** Planificación Estratégica



**Elaborado por:** Mercedes Chango

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

#### INTERPRETACIÓN

El 67% del personal encuestado contestaron que la cooperativa no cuenta con una planificación estratégica.

2) ¿Se han definido objetivos y metas?

**Tabla 5:** Objetivos y Metas

| <b>OBJETIVOS Y METAS</b> |                   |                   |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>ALTERNATIVA</b>       | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| SI                       | 9                 | 100%              |
| NO                       | 0                 |                   |
| <b>TOTAL</b>             | <b>9</b>          | <b>100%</b>       |

**Gráfico 2:** Objetivos y Metas



**Elaborado por:** Mercedes Chango

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

**INTERPRETACIÓN**

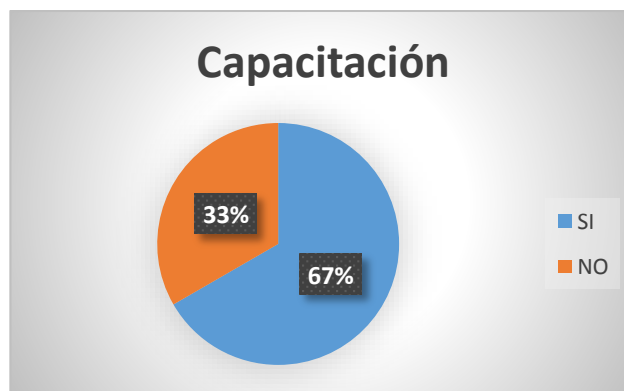
El 100%, del personal encuestado manifiesta que la los objetivos y metas están definidos.

### 3) ¿Se realizan capacitaciones al personal?

**Tabla 6:** Capacitación

| CAPACITACIÓN |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| ALTERNATIVA  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
| SI           | 6          | 67%         |
| NO           | 3          | 33%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>9</b>   | <b>100%</b> |

**Gráfico 3:** Capacitación



**Elaborado por:** Mercedes Chango

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

### INTERPRETACIÓN

El 67% del personal que labora en la institución contestó que si se realiza la capacitación pero cuando se lo requiere debido a la inexistencia de una planificación.

4) ¿Se han realizado auditorías dentro de la institución?

**Tabla 7: Auditorías**

| <b>AUDITORÍAS</b>  |                   |                   |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| <b>ALTERNATIVA</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| SI                 | 9                 | 100%              |
| NO                 | 0                 |                   |
| <b>TOTAL</b>       | <b>9</b>          | <b>100%</b>       |

**Gráfico 4: Auditorías**



**Elaborado por:** Mercedes Chango

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

**INTERPRETACIÓN**

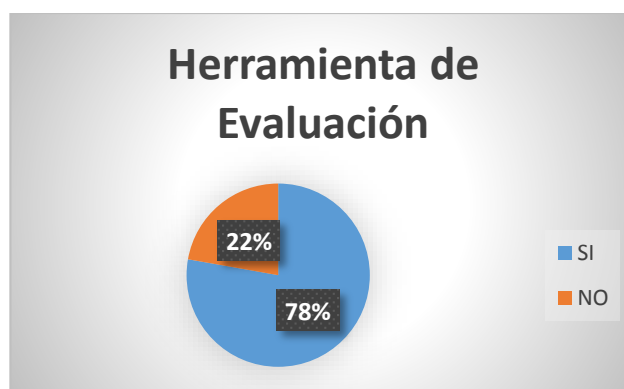
El 100% del personal que trabaja contesto que si se realiza auditorías cada año la misma que es subido a la plataforma de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

5) ¿Cree que una auditoría de gestión será una herramienta adecuada de evaluación?

**Tabla 8:** Herramienta de evaluación

| <b>HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN</b> |                   |                   |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>ALTERNATIVA</b>               | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| SI                               | 7                 | 78%               |
| NO                               | 2                 | 22%               |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>9</b>          | <b>100%</b>       |

**Gráfico 5:** Herramientas de Evaluación



**Elaborado por:** Mercedes Chango

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

## **INTERPRETACIÓN**

El 78% del personal de la cooperativa cree que una auditoría de gestión ayudara a realizar una adecuada evaluación.

6) ¿Todo el personal conoce la misión, visión, los principios y valores de cooperativa?

**Tabla 9:** Misión, Visión, Principios y Valores

| <b>MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES</b> |                   |                   |
|---|-------------------|-------------------|
| <b>ALTERNATIVA</b>                          | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| SI  | 8                 | 89%               |
| NO  | 1                 | 11%               |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>9</b>          | <b>100%</b>       |

**Gráfico 6:** Misión, visión, principios y valores



**Elaborado por:** Mercedes Chango

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

## **INTERPRETACIÓN**

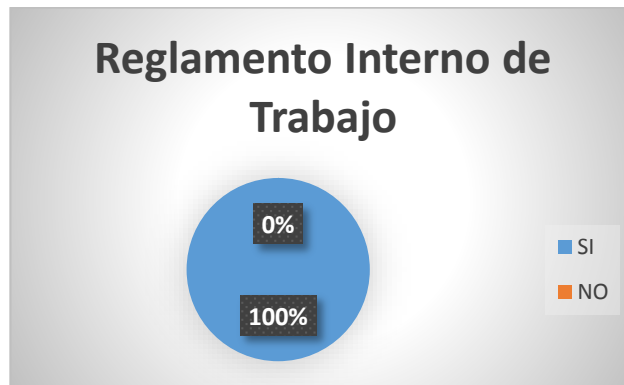
De la pregunta realizada se pudo obtener como resultado general que dentro de la cooperativa el 89% del personal si conoce claramente la misión, visión, los principios y valores de la cooperativa.

7) ¿Se aplican sanciones por el incumplimiento del reglamento interno de trabajo?

Tabla 10: Reglamento de Trabajo

| REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO |            |             |
|-------------------------------|------------|-------------|
| ALTERNATIVA                   | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
| SI                            | 9          | 100%        |
| NO                            | 0          |             |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>9</b>   | <b>100%</b> |

Gráfico 7: Reglamento Interno de Trabajo



Elaborado por: Mercedes Chango

Fuente: Empleados de la Cooperativa

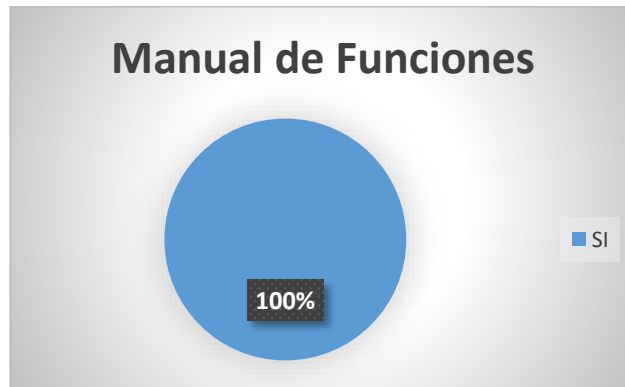
## INTERPRETACIÓN

El 100% del personal manifiesta que si se sanciona a los empleados que no se rigen al reglamento interno de trabajo.

8) ¿Existe manual de funciones para cada área o departamento?

| MANUAL DE FUNCIONES |            |             |
|---------------------|------------|-------------|
| ALTERNATIVA         | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
| SI                  | 9          | 100%        |
| NO                  | 0          |             |
| <b>TOTAL</b>        | <b>9</b>   | <b>100%</b> |

Gráfico 8: Manual de Funciones



**Elaborado por:** Mercedes Chango

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

**INTERPRETACIÓN**

El 100% del personal tiene conocimiento que existe el manual para cada área o departamento.



9) ¿Se aplica indicadores de gestión dentro de la cooperativa?

Tabla 11: Indicadores de Gestión

| INDICADORES DE GESTIÓN |            |             |
|------------------------|------------|-------------|
| ALTERNATIVA            | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
| SI                     | 2          | 22%         |
| NO                     | 7          | 78%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>9</b>   | <b>100%</b> |

Gráfico 9: Indicadores de Gestión



Elaborado por: Mercedes Chango

Fuente: Empleados de la Cooperativa

### INTERPRETACIÓN

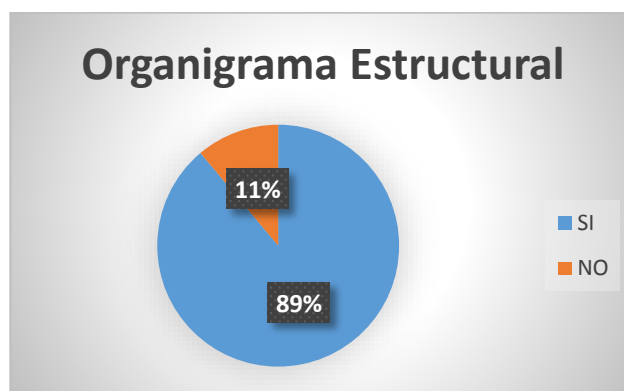
Del 100% de los encuestados el 22% manifiesta que si se aplica indicadores de gestión, y el 78% indica que no lo aplican.

## 10) ¿Cuenta la cooperativa con un organigrama estructural?

**Tabla 12:** Organigrama Estructural

| ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL |            |             |
|-------------------------|------------|-------------|
| ALTERNATIVA             | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
| SI                      | 8          | 89%         |
| NO                      | 1          | 11%         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>9</b>   | <b>100%</b> |

**Gráfico 10:** Organigrama Estructural



**Elaborado por:** Mercedes Chango

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

## INTERPRETACIÓN

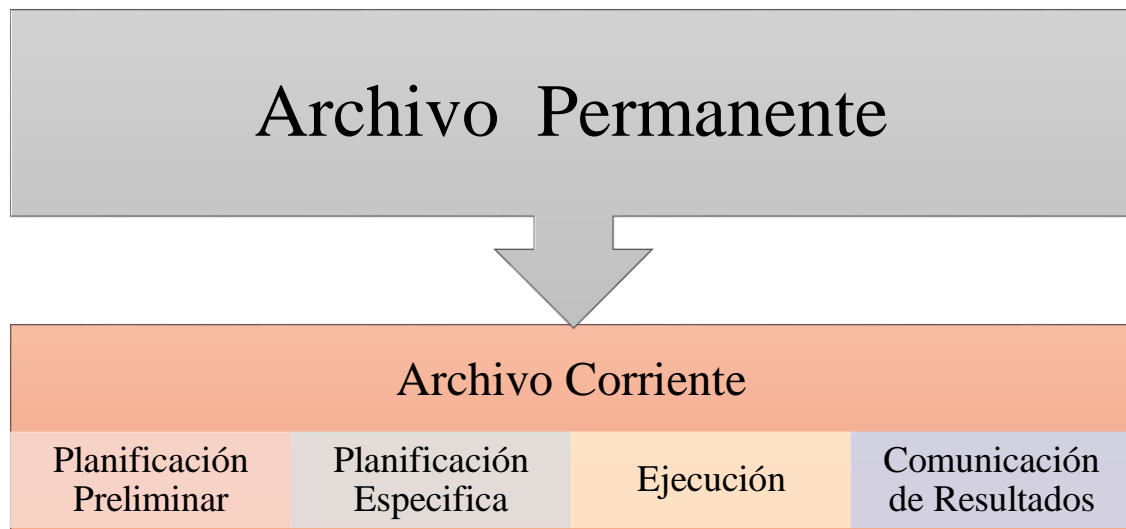
Del 100% de encuestados de los empleados de la cooperativa afirman un 89% que si existe un organigrama estructural y un 11% dice que no existe es por desconocimiento del personal.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

# **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO, PERÍODO 2015.**

## 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA



#### 4.2.1 Fase I: Planificación Preliminar

# FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Entidad</b>         | Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda. |
| <b>Tipo de examen</b>  | Auditoría de Gestión                           |
| <b>Período</b>         | Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015     |
| <b>Responsabilidad</b> | María Mercedes Chango Tubon                    |
| <b>Supervisado</b>     | Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso                |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Programa Auditoría-Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-PA**

### PROGRAMA DE AUDITORÍA

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

**Alcance:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Objetivo:** Conocer de manera general a la entidad para la determinación de los componentes a ser auditados.

| N° | PROCEDIMIENTO   | REF. PT        | ELAB.      | FECHA      |
|----|---|----------------|------------|------------|
| 1  | Elabore el Programa de Auditoría  | <b>PP-PA</b>   | <b>MCH</b> | 11/04/2016 |
| 2  | Elabore la carta de presentación de los servicios de auditoría                  | <b>PP-CP</b>   | <b>MCH</b> | 11/04/2016 |
| 3  | Elabore la carta de aceptación de servicio                                      | <b>PP-CA</b>   | <b>MCH</b> | 14/04/2016 |
| 4  | Elabore la notificación de inicio de auditoría                                  | <b>PP-NIA</b>  | <b>MCH</b> | 18/04/2016 |
| 5  | Efectué la visita y entrevista preliminar a las instalaciones de la Cooperativa | <b>PP-VP</b>   | <b>MCH</b> | 18/04/2016 |
| 6  | Solicite la información general de la entidad.                                  | <b>PP-IG</b>   | <b>MCH</b> | 20/04/2016 |
| 7  | Elabore Matriz FODA   | <b>PP-MF</b>   | <b>MCH</b> | 21/05/2016 |
| 8  | Realice la matriz de correlación FO   | <b>PP-MCFO</b> | <b>MCH</b> | 21/05/2016 |
| 9  | Realice la matriz de correlación DA   | <b>PP-MCDA</b> | <b>MCH</b> | 21/05/2016 |
| 10 | Realice la matriz de prioridad interna  | <b>PP-MPI</b>  | <b>MCH</b> | 21/05/2016 |
| 11 | Realice la matriz de prioridad externa  | <b>PP-MPE</b>  | <b>MCH</b> | 21/05/2016 |
| 12 | Realice el perfil estratégico interno   | <b>PP-PEI</b>  | <b>MCH</b> | 21/05/2016 |
| 13 | Realice el perfil estratégico externo   | <b>PP-PEE</b>  | <b>MCH</b> | 21/05/2016 |
| 14 | Realice la evaluación de factores internos y externos                           | <b>PP-EFIE</b> | <b>MCH</b> | 21/05/2016 |

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 11/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 11/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Carta de Presentación  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-CP**

**ASUNTO: CARTA DE PRESENTACIÓN**

Salcedo, 11 de Abril del 2016.

Señor  
César Chango

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL" LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

Agradecemos la distinción que nos han conferido al solicitar nuestros servicios, nos permitimos someter a su consideración la propuesta de servicios profesionales para llevar a cabo la Auditoría de Gestión, para el estudio preliminar y la planificación de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL" LTDA.**

Constantemente ofrecemos ideas creativas y soluciones innovadoras, y nuestro compromiso con nuestros clientes es el de estar siempre presentes cuando se nos necesite, para lo cual hemos asignado un equipo de trabajo con amplia experiencia.

Nuestro examen se llevará a cabo bajo la más estricta confidencialidad, al mismo tiempo estaremos atentos para detectar oportunidades que beneficien a la empresa, y ofrecer recomendaciones útiles y oportunas a la entidad.

Esperamos que la presente propuesta cumpla con los objetivos que ustedes han fijado para la entidad. Estamos a sus órdenes para aclarar cualquier duda que pudiera existir en torno a esta propuesta.

Atentamente,

Lcda. Mercedes Chango  
**MCH AUDITOR INDEPENDIENTE**

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 11/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 11/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Aceptación de la Auditoría  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP- CA**

**ASUNTO: ACEPTACIÓN DE LA AUDITORIA**

Salcedo, 14 de Abril del 2016

Licenciada

Mercedes Chango

**REPRESENTANTE DE M.CH AUDITOR INDEPENDIENTE**

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente les enviamos un cordial saludo de quienes conformamos el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., así como también nuestros más sinceros agradecimientos por la oferta de sus servicios de auditoría

Servicios que serán pactados mediante la celebración de un contrato escrito, donde se detalle todas las cláusulas a las que se encuentre sujeto, como honorarios y fecha de inicio.

Por ello, es necesario que se comuniquen lo más pronto posible, para poder pactar una cita, donde se celebrará y suscribirá el contrato.

De ante mano le agradecemos por la atención brinde a la presente, y le auguramos éxitos en su trabajo.

Atentamente,

César Chango

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL" LTDA.**

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 14/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 14/04/2016 |





Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Inicio de la Auditoría  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-NIA**

**ASUNTO: INICIO DE LA AUDITORIA**

Salcedo, 18 de Abril del 2016

Señor  
César Chango

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL"  
LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

Me permito comunicarle que se va llevar a efecto la Auditoria de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL" LTDA., del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015, según condiciones que se encuentran estipulados en el contrato de presentación de servicios suscrito entre la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL" LTDA., y "M.CH" AUDITOR INDEPENDIENTE. Para lo cual se asignó al siguiente equipo de trabajo:

Ing. Leonado Cabezas  
Ing. Pedro Díaz  
Lcda. Mercedes Chango

Supervisor del Equipo  
Auditor Senior  
Auditor Junior

Acudimos a su autoridad para solicitarle de la manera más comedida se brinde todas las facilidades al equipo de auditoria para que este tenga éxito deseado.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,

Lcda. Mercedes Chango  
**"M. CH" AUDITOR INDEPENDIENTE**

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 18/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 18/04/2016 |



### Visita Preliminar

#### a.- Datos Generales

1. Razón Social  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
2. Fecha de Creación  
17 de Diciembre del 2009
3. Localización Geográfica  
24 de Mayo y Ana Paredes
4. Actividad Económica  
Intermediación Financiera
5. Representante legal  
Cesar Chango

#### b.- Conocimiento de la Empresa

1. Número de empleados  
9 empleados
2. Áreas de trabajo  
Administrativo, Financiero, Caja, Departamento de Contabilidad, al Cliente, Departamento Sistemas.
3. Estructura orgánica

**Presidente del Consejo de Administración:** Medardo Euclides Guzmán Paucar

**Presidente del Consejo de Vigilancia:** Cristina Elizabeth Santamaría Castro

**Gerente:** César Olmedo Chango Tubon

**Secretario:** Mario Guillermo Moposita Laguna

4. ¿Se han efectuado auditorías de gestión en la entidad?  
No @
5. Departamento a auditar:  
Toda la entidad

@ Hallazgo

Preparado por: **M. CH** Fecha: 18/04/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 18/04/2016



## Entrevista al Gerente

**Nombre del entrevistado:** César Olmedo Chango

**Cargo:** Gerente General

**Día previsto:** 19 de abril del 2016

**Hora solicitada:** 10:00 horas

**Objetivo:** Dar a conocer el inicio de la Auditoria de Gestión, misma que evaluará el grado de eficacia y eficiencia de los procesos administrativos, financieros y operativos.

### 1.- ¿Cuáles son los servicios y productos financieros que ofrece la cooperativa?

Entre los productos y servicios que ofrece están:

- ✓ Ahorro a la vista
- ✓ Microcréditos
- ✓ Depósitos a plazo fijo
- ✓ Pago del bono de desarrollo humano
- ✓ Envío y pago de Money Gram
- ✓ Pago del SOAT
- ✓ Pago de luz
- ✓ Recargas

### 2.- ¿Cuál es la actividad principal de la cooperativa?

La actividad principal de la Cooperativa para la cual fue creada es la prestación de servicios financieros.

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha:18/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha:18/04/2016 |



**3.- ¿Qué tipos de créditos otorga su cooperativa?**

Microcréditos, Consumo, Emergentes

**4.- ¿Se evalúa constantemente el nivel de colocación de cartera?**

Se evalúa cada mes ya que en función de ello, se ve si se ha cumplido con las metas de colocación.

**5.- ¿El software que utiliza la cooperativa sirve para cumplir con los procesos?**

No, en ese aspecto tenemos complicaciones con el sistema pues el sistema a veces sufre fallas, lo que no nos permite obtener información oportuna. @

**6.- ¿Existe algún problema o preocupación dentro de la Cooperativa?**

Internamente podemos decir que nuestra cooperativa cuenta con los medios necesarios para poderse desempeñar adecuadamente, más podríamos decir que los inconvenientes son más externos ya que la economía del país está sufriendo algunos percances los cuales nos afectan como entidad.

**7.- ¿Se emplea la auditoría como un mecanismo de evaluación y se ha realizado en los últimos años?**

Las auditorías se las realiza de acuerdo a las necesidades de la cooperativa pero por lo general se efectúa una cada año pero, más nos hemos enfocado en las auditorías financieras y o en otro tipo de auditoría la cual creo que son importantes pues esto nos ayudaría a ver cómo estamos funcionando como cooperativa.

@ Hallazgo

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha:18/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha:18/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Solicitud de la Información  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-IG**

**ASUNTO: SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN**

Salcedo, 20 de Abril del 2016.

Señor  
César Chango

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL"  
LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted para solicitarle muy comedidamente me proporcione la información necesaria para efectuar la auditoría, la misma que deberá contener, la siguiente información:

- ✓ Estatutos
- ✓ Reglamentos
- ✓ Normativas
- ✓ Manuales de Procedimientos y Funciones
- ✓ Políticas internas
- ✓ Entre otros

Los mismos que serán utilizados en el desarrollo de la Auditoría de Gestión a toda la Institución. Esperando que mi solicitud sea atendida lo más pronto posible de usted.

Atentamente,

Mercedes Chango  
**MCH AUDITOR INDEPENDIENTE**

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
ARCHIVO PERMANENTE  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-AP**

|                                   |               |   |
|-----------------------------------|---------------|---|
| Registro Único de Contribuyentes  | <b>PP-RUC</b> | ✓ |
| Acuerdo Ministerial               | <b>PP-AM</b>  | ✓ |
| Información General               | <b>PP-IG</b>  | ✓ |
| Organigrama Estructural           | <b>PP-OE</b>  | ✓ |
| Servicios y Productos Financieros | <b>PP-SPF</b> | ✓ |
| Manual de Funciones               | <b>PP-MF</b>  | ✓ |
| Reglamento Interno de Trabajo     | <b>PP-RIT</b> | ✓ |
| Metas de Colocación de Cartera    | <b>PP-MCC</b> | ✓ |
| Políticas de Créditos             | <b>PP-PC</b>  | ✓ |
| Nómina del Personal               | <b>PP-NP</b>  | ✓ |
| Hoja de Marcas                    | <b>PP-HM</b>  | ✓ |
| Hoja de Referencias               | <b>PP-HR</b>  | ✓ |

✓ Revisado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

PP-RUC 1/2

#### 4.2.1.1 Registro Único de Contribuyentes



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1891735002001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**REPRESENTANTE LEGAL:** CHANGO TUBON CESAR OLMEDO  
**CONTADOR:** LANDA SAILEMA SILVIA MARBEL

---

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 17/12/2009      **FEC. CONSTITUCION:** 17/12/2009  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 15/01/2010      **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 23/02/2015

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
 Provincia: COTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Barrio: LAS AMERICAS Calle: 24 DE MAYO Número: SIN Intersección: ANA PAREDES Referencia ubicación: FRENTE AL COMERCIAL FIGUEROA Telefono Trabajo: 032730307 Celular: 0995787883 Email: castar\_credil@hotmail.com

**DOMICILIO ESPECIAL:**

---

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

---

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 003      **ABIERTOS:** 3  
**JURISDICCION:** ZONA 3, COTOPAXI      **CERRADOS:** 0

  
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deslucen (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MYM010408      Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR T580      Fecha y hora: 23/02/2015 09:11:02

Página 1 de 2

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-RUC**  
**2/2**

**Registro Único de Contribuyentes**



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1891735002001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

|  |                        |               |                                     |
|--|------------------------|---------------|-------------------------------------|
| <b>Nº. ESTABLECIMIENTO:</b> 001                                    | <b>ESTADO:</b> ABIERTO | <b>MATRIZ</b> | <b>FEC. INICIO ACT.:</b> 17/12/2009 |
| <b>NOMBRE COMERCIAL:</b>   |                        |               | <b>FEC. CIERRE:</b>                 |
| <b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>                                     |                        |               | <b>FEC. REINICIO:</b>               |
| ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS |                        |               |                                     |

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: COTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Barrio: LAS AMERICAS Calle: 24 DE MAYO Número: S/N Intersección: ANA PAREDES Referencia: FRENTE AL COMERCIAL FIGUERCA Telefono Trabajo: 032730307 Celular: 0995787883 Email: cesitar\_credil@hotmail.com

|   |                        |                        |                                     |
|---|------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| <b>Nº. ESTABLECIMIENTO:</b> 002                                     | <b>ESTADO:</b> ABIERTO | <b>LOCAL COMERCIAL</b> | <b>FEC. INICIO ACT.:</b> 01/04/2011 |
| <b>NOMBRE COMERCIAL:</b>  |                        |                        | <b>FEC. CIERRE:</b>                 |
| <b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>                                      |                        |                        | <b>FEC. REINICIO:</b>               |
| ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS. |                        |                        |                                     |

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: PISHILATA Calle: AV. EL CONDOR Número: S/N Intersección: TRES CARABELAS Referencia: FRENTE AL BANCO DEL PICHINCHA Bloque: NAVE Q Edificio: MERCADO MAYORISTA Oficina: Q-02 Telefono Domicilio: 032424433 Celular: 0965787883

|   |                        |                        |                                     |
|---|------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| <b>Nº. ESTABLECIMIENTO:</b> 003                                       | <b>ESTADO:</b> ABIERTO | <b>LOCAL COMERCIAL</b> | <b>FEC. INICIO ACT.:</b> 01/01/2011 |
| <b>NOMBRE COMERCIAL:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA. |                        |                        | <b>FEC. CIERRE:</b>                 |
| <b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>  |                        |                        | <b>FEC. REINICIO:</b>               |
| ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.   |                        |                        |                                     |

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: IZAMBA Barrio: GUADALUPE Calle: PEDRO WASCONEZ Número: S/N Intersección: INDOAMERICA Referencia: A DOS CUADRAS DEL REDONDEL DE LAS FOCAS Telefono Trabajo: 03241403

  
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se derive (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** MYMT070406 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1660 **Fecha y hora:** 23/02/2015-09:11:02

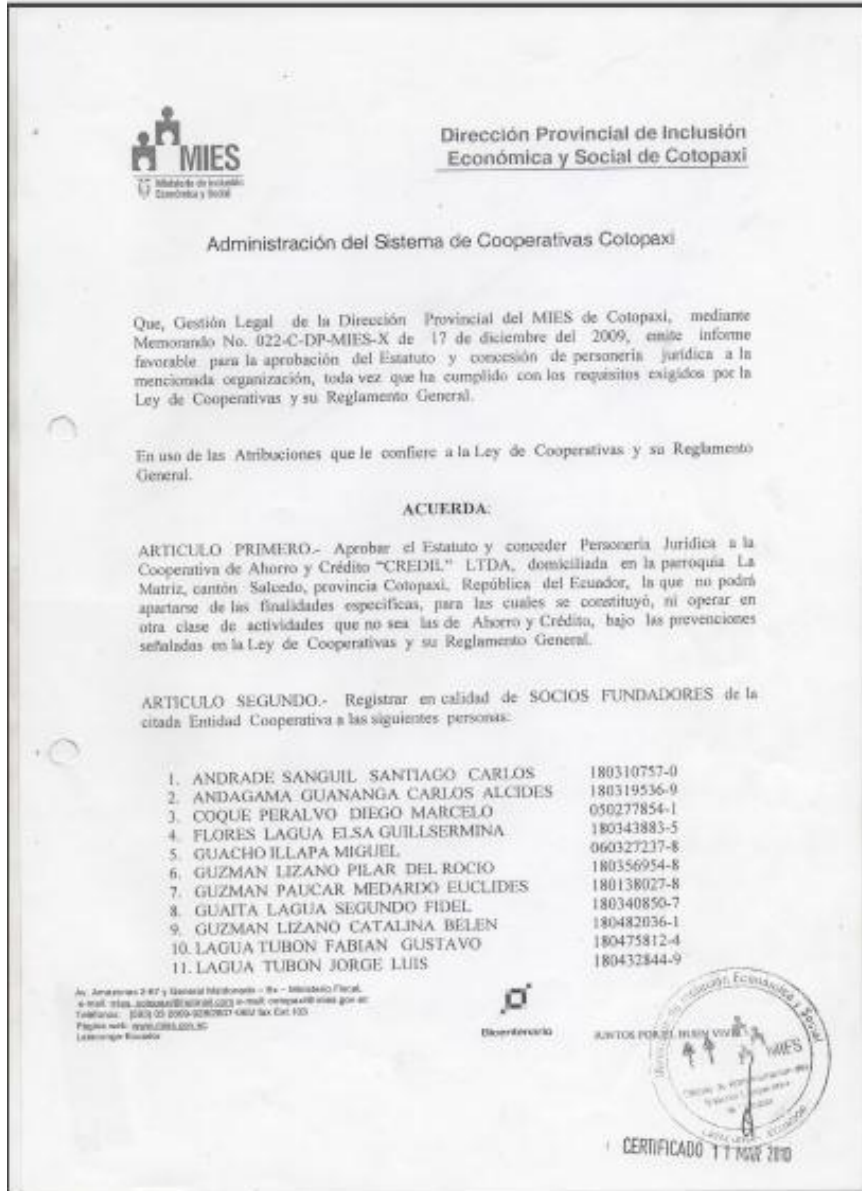
Página 2 de 2

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



Acuerdo Ministerial



Verificado

Documento en mal estado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

PP-AM 2/3

**Acuerdo Ministerial**



Verificado

∞ Documento en mal estado

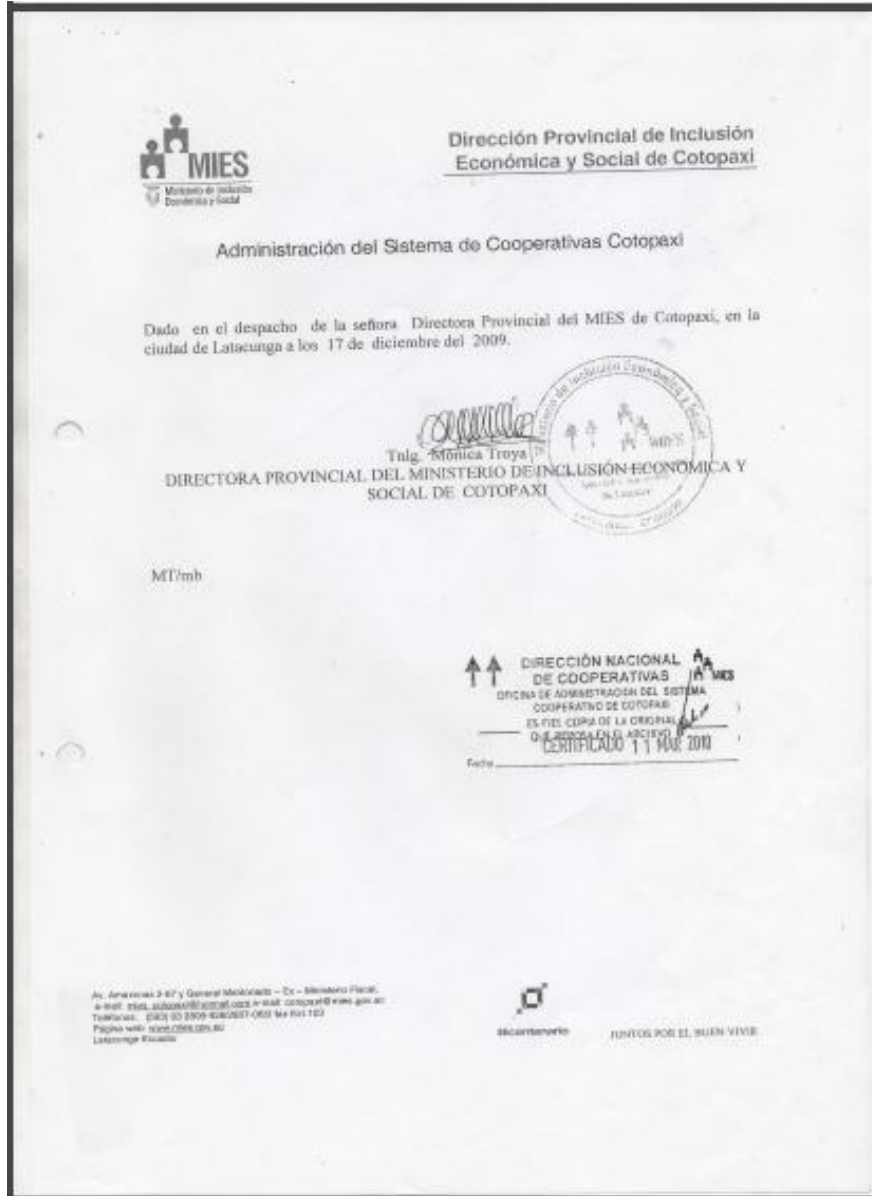
|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-AM**  
**3/3**

### Acuerdo Ministerial



Verificado

Documento en mal estado

Preparado por: **M. CH** Fecha: 20/04/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 20/04/2016



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-IG**

**1/3**

#### 4.2.2 Información General

##### Reseña Histórica

La cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., emprendió sus servicios el 27 de diciembre del 2009, con 13 Socios Fundadores iniciaron el sueño, ahora luego de estos fructíferos años, el equipo humano conformado por directivos, colaboradores, fue creada en la Ex Dirección Nacional de cooperativa, publicada en el Registro Oficial SEPS-ROEPS-2013-000807.



Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Salcedo, provincia de Cotopaxi, calle 24 de Mayo y Ana Paredes, con el número del RUC # 1891735002001, el mismo que le faculta a realizar las actividades de intermediación financiera al amparo de la ley.

Extendiendo su influencia posteriormente a la provincia de Tungurahua al Cantón Ambato sector Izamba calle Pedro Vascones Sevilla, interior del Mercado Mayorista Ambato. La misma que al 31 de Diciembre del 2015 cuenta con 3850 número de socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., actualmente se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante Registro Oficial N° SEPS-ROEPS-2013-000807, donde se publicó la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, por lo cual establece los órganos encargados de la regulación y control de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario.

Verificado

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha:20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha:20/04/2016 |

|  |  |                                    |
|--|--|------------------------------------|
|   | <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.<br/>Fase I: Planificación Preliminar<br/>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015</p> | <p><b>PP-IG</b><br/><b>2/3</b></p> |
| <p><b>Logo Institucional</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><b>Misión</b></p> <p>Entregamos soluciones financieras solidarias, acordes a las condiciones del entorno, que contribuyan al desarrollo socio-económico de la comunidad, con productos y servicios de calidad, promoviendo nuestros valores, la preservación y cuidado del medio ambiente; en comunicación permanente con nuestros grupos de interés y su proactiva participación.</p> <p><b>Visión</b></p> <p>Somos una Cooperativa de alta aceptación en sus zonas de influencia, con estándares de calidad, comprometidos con el desarrollo de nuestros grupos de interés dentro de un equilibrio financiero, social y medio ambiental.</p> <p><b>Valores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso: Existe un sentido de pertenencia hacia a la Institución.</li> <li>• Enfoque al Logro: Dirigimos todos nuestros esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales.</li> <li>• Humildad: Somos conscientes de nuestras propias limitaciones, debilidades y triunfos.</li> <li>• Liderazgo: Capacidad de mantenernos sólidos en el mercado siendo parte de las soluciones financieras.</li> <li>• Solidaridad: Somos la mano amiga que está presente en momentos difíciles.</li> <li>• Transparencia: Gestionamos e informamos de manera oportuna, veraz y honesta.</li> </ul> |  |                                    |
| <p>Preparado por: <b>M. CH</b></p>   |  | <p>Fecha:20/04/2016</p>            |
| <p>Revisado por: <b>L.C-P.D</b></p>  |  | <p>Fecha:20/04/2016</p>            |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-IG**

**3/3**

### **Responsabilidad social**

La forma en la que caminamos en el gran reto de la Responsabilidad Social Empresarial se basa en nuestras políticas, para ello, contamos con nuestra política general que dice:

“Orientar los esfuerzos para el fortalecimiento socio-económico de todos sus grupos de interés, enfocados a privilegiar su calidad de vida, preservar el medio ambiente, adaptar los productos y servicios a las necesidades de sus socios/clientes, impulsando su desarrollo.

De la comunidad, dentro del marco de la ética y transparencia; así también, CREDIL declara su compromiso y alineamiento con los Principios del Pacto Global y las Metas del Milenio de las Naciones Unidas.”

### **Social**

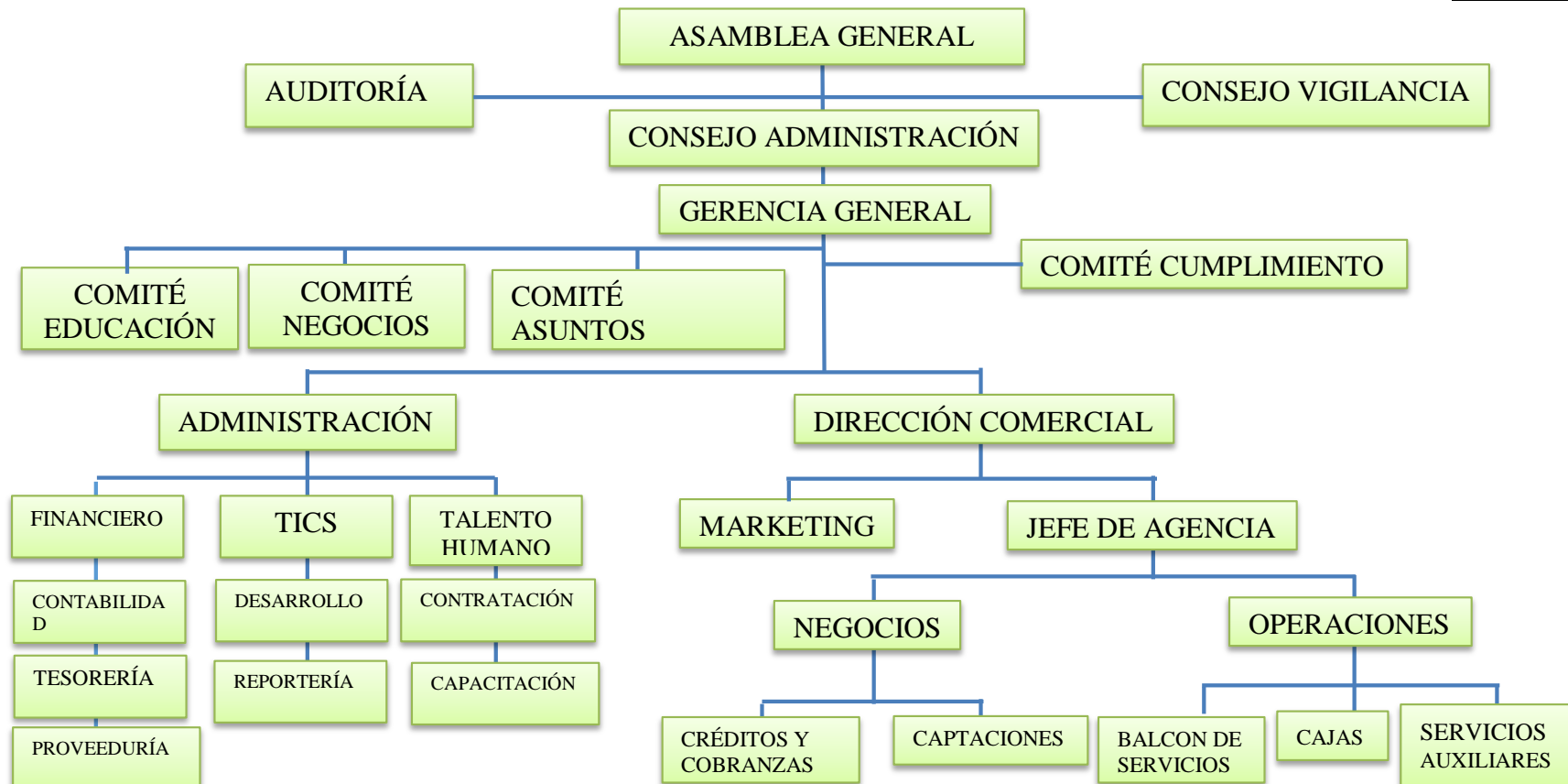
Nuestra Institución consciente de la valoración de la persona elemento clave presente en todos los grupos de interés, define su política en el ámbito social que engloba una serie de aspectos relevantes para el desarrollo del ser humano, para quienes están dirigidos nuestros mayores esfuerzos, en busca de un desarrollo integral y de equidad social.

### **Económica**

En cuanto a lo económico, nuestra política ha sido creada bajo los preceptos de transparencia de la información, relaciones de largo plazo, a través de una minuciosa administración de los recursos financieros, que siempre beneficien a los grupos de interés.

Verificado

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha:20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha:20/04/2016 |



Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



## Servicios y Productos Financieros

### Servicios Institucionales

Los servicios que presta la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda., son los siguientes:

Abre tu cuenta

Requisitos:

- Apertura de cuenta con 30 dólares.
- Copia de la cédula y papeleta de votación
- Pago de servicio básico.
- Una foto tamaño carnet

### Ahorros

#### Ahorro estudiantil

Es una cuenta de ahorros especial que le permite al padre de familia ahorrar y planificar a mediano o largo plazo los estudios primarios, secundarios y/o universitarios de su hijo.

El Ahorro Estudiantil tiene como finalidad construir un capital con los depósitos realizados por los padres, o terceros durante un año o más, para que cuando llegue la fecha de inicio escolar puedan retirar y ayudarse con los gastos de los estudios, sea estos uniformes, útiles escolares, etc.

#### Ahorro a la vista

Es una cuenta donde usted mantiene su dinero seguro, le permite tener libre disponibilidad de su capital, en el momento y lugar que lo desee, además está capitalizando sus fondos en forma mensual, con los mejores intereses del mercado, sobre cualquier saldo; cuida de su dinero. Pueden ser abiertas a nombre de una o más personas, ya sean naturales o jurídicas. No se cobra mantenimiento de cuenta.

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha:20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha:20/04/2016 |





### **Ahorro navideño**

Es una cuenta de ahorros especial que le permite ahorrar y planificar a plazo de un año para los gastos de navidad, fin de año y año nuevo tiene como finalidad construir un capital con los depósitos realizados durante un año, para que cuando llegue estas fecha puedan solventarse los gasto.

### **Certificados de aportación**

Los certificados de aportación representan la participación de los socios en la Cooperativa. Los certificados de aportación son comunes y obligatorios. Los certificados de aportación comunes son aquellos que pueden ser retirados en cualquier tiempo. Los certificados de aportación obligatorios serán los entregados por los socios al momento de ser parte de la Cooperativa.

### **Requisitos**

- Tener libreta de ahorro (opcional)
- Copia de la cédula y papeleta de votación

### **Inversiones a Plazo fijo**

Le permite determinar el período exacto en el que se constituye su ahorro. Además manejar más eficientemente su liquidez, ya que deposita por el plazo de días que necesita. Le da mayor rentabilidad, porque obtiene tasas de plazo fijo por depósitos que de otra manera hubieran sido mantenidos a la vista, son tasas de interés negociables. El cliente siempre está seguro con su depósito, no deja de percibir interés así pase su tiempo de vencimiento.

Verificado

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha:20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha:20/04/2016 |



### Beneficios

- Atractivas tasas de interés.
- Participar en promociones y sorteos en la institución
- Alta rentabilidad
- Cero costos de mantenimiento.

### Nuestra Tasa de Interés

La COAC. CREDIL LTDA ofrece las siguientes tasas de interés.

**Tabla 13: Tasa de interés Credil Ltda.**

| PLAZO          | TASA |
|----------------|------|
| 30 DIAS        | 9%   |
| 60 DIAS        | 10%  |
| 90 DIAS        | 11%  |
| 180 DIAS       | 12%  |
| 360 DIAS Y MÁS | 13%  |

### Tipos de crédito

#### Crédito de consumo

Crédito destinado a satisfacer necesidades de nivelación de presupuesto familiar, pago de deudas, compra de vehículos de uso personal, gastos de viaje, estudios, compra de enseres o inmuebles que no tengan finalidad productiva.

#### Características:

- Monto mínimo \$500, máximo el 5% del patrimonio técnico.
- Plazo: 360 días.
- Garantía: quirografaria
- Seguro de desgravamen
- Amortización mensual.
- Ahorro obligatorio: encaje 10x1, desde \$500 a \$, 20,000.
- Renovación: al menos el 50% del crédito original.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



### **Crédito Micro empresarial**

Crédito destinado a financiar necesidades de capital de trabajo o activos fijos de microempresarios a pequeña escala.

#### Características:

- Monto: desde \$500 hasta \$20,000.
- Plazo: Hasta 360 días.
- Seguro de desgravamen.
- Amortización: semanal, quincenal, mensual.
- Garantías: sin garantía hasta \$1000 o mayor de \$ 1000 quirografaria.
- Ahorro obligatorio: encaje 10x1, Renovación: al menos el 50% del crédito original.

### **Servicios Financieros**

- Bono solidario
- Pago ágil
- Cnt
- Luz eléctrica
- Agua
- SRI
- Tarjetas de crédito
- Belcorp
- Depósitos en otras instituciones financieras

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-MF**  
**1/10**

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>1.1 Puesto:</b>              | GERENTE                                |
| <b>1.2 Empresa/Compañía:</b>    | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL |
| <b>1.3 Departamento / Área:</b> | ADMINISTRATIVOS                        |

### 2. MISIÓN

Planificar, Organizar, Direccionar, Controlar, el buen funcionamiento de la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. Estableciendo metas y objetivos para alcanzar la buena atención a nuestros socios, clientes y colaboradores; generando solvencia rentabilidad.

### 3. FUNCIONES

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma;
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
8. Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración;
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice;

Verificado

Preparado por: **M. CH** Fecha: 20/04/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 20/04/2016



12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
15. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; y
16. Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

**4. PERFIL PROFESIONAL**

| <b>4.1 Educación Formal:</b>  | <b>4.2 Experiencia:</b> |
|---|-------------------------|
| Bachiller en administración, economía, finanzas, o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias. | 4 años                  |

**14. DESTREZAS GENERALES**

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>14.1 Idioma Inglés:</b>          | Intermedio                                |
| <b>14.2 Programas Informáticos:</b> | Microsoft Office, Programas SRI, internet |
| <b>14.3 Operación de Sistemas:</b>  | Sistema Contable AFC                      |

**15. COMPETENCIAS**

**15.1 CONOCIMIENTOS**

| <b>Conocimientos Corporativos</b>   | <b>Conocimientos específicos del cargo</b>                                   |
|---|--|
| <b>CONOCIMIENTOS CORPORATIVOS</b><br>a) Cultura Organizacional: Misión, Visión, Valores<br>b) Plan Estratégico y Operativo c) Manual de Funciones<br>d) Políticas y procedimientos de administración (Reglamentos, etc.)<br>e) Políticas y Procedimientos | a) Tributación Fiscal<br>b) Legislación Laboral<br>c) Finanzas<br>d) Seguros |

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-MF**  
**3/10**

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>1.1 Puesto:</b>              | CONTABILIDAD                           |
| <b>1.2 Empresa/Compañía:</b>    | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL |
| <b>1.3 Departamento / Área:</b> | FINANCIERO                             |

### 2. MISIÓN

Preparar, analizar y asegurar que la información financiera – administrativa sea confiable, veraz y oportuna de acuerdo a las NEC para la toma de decisiones acertadas, así como velar por los recursos económicos de la organización y su buen manejo, cumpliendo con las normas establecidas de Calidad, Seguridad, Salud y Ambiente y las normas de conducta ética establecidas por la organización.


### 3. FUNCIONES

1. Planificar, implementar y hacer seguimiento al plan operativo de su área de responsabilidad
2. Establecer los objetivos e indicadores / gestión con Gerencia General
3. Emitir informes periódicos al Gerencia General sobre el avance de proyectos, sistemas, programas, etc.
4. Preparación y análisis de proyectos de inversión
5. Elaborar y administrar el Flujo de caja
6. Gestionar los ingresos de la cooperativa
7. Gestionar los egresos de la cooperativa
8. Gestionar las cuentas bancarias de la cooperativa
9. Establecer lineamientos e indicadores de gestión Tributaria con Gerencia General
10. Revisar, analizar y velar por el cumplimiento de los aspectos tributarios
11. Revisar y declarar impuestos y anexos
12. Realizar el arqueo de caja minina de un día por semana
13. Determinar la política del manejo de Inventarios.
14. Generar las herramientas que aseguren el manejo de la política.
15. Asegurar el cumplimiento de la política
16. Analizar y controlar Costos.
17. Analizar los gastos y emitir reportes a Gerencia General
18. Emitir sugerencias de control.
19. Elaborar el presupuesto de la cooperativa
20. Gestionar el cumplimiento del presupuesto
21. Definir políticas contables y velar por su cumplimiento
22. Aplicar el plan de cuentas establecidos por la SEPS
23. Revisar los libros mayores
24. Elaborar informes financieros, balances, análisis
25. Gestionar la administración de los seguros de la cooperativa
26. Coordinar las actividades del personal a su cargo, así como asignar funciones velando por su correcto y oportuno cumplimiento.

Verificado

Preparado por: **M. CH** Fecha: 20/04/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 20/04/2016

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|    | Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.<br>Fase I: Planificación Preliminar<br>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | <b>PP-MF</b><br><b>4/10</b> |
| 27. Cualquier otra función asignada por su jefe inmediato y requerido por la organización.  |   |                             |
| <b>4. PERFIL PROFESIONAL</b>  |   |                             |
| <b>4.1 Educación Formal:</b>  | <b>4.2 Experiencia:</b>   |                             |
| Superior completa de Ingeniería en Contabilidad y/o Auditoría o Finanzas. C.P.A   | 2 años  |                             |
| <b>14. DESTREZAS GENERALES</b>  |   |                             |
| <b>14.1 Idioma Inglés:</b>  | Intermedio  |                             |
| <b>14.2 Programas Informáticos:</b>   | Microsoft Office, Programas SRI, internet   |                             |
| <b>14.3 Operación de Sistemas:</b>  | Sistema Contable AFC  |                             |
| <b>15. COMPETENCIAS</b>   |   |                             |
| <b>15.1 CONOCIMIENTOS</b>   |   |                             |
| <b>Conocimientos Corporativos</b>   | <b>Conocimientos específicos del cargo</b>  |                             |
| <b>CONOCIMIENTOS CORPORATIVOS</b><br>a) Cultura Organizacional: Misión, Visión, Valores<br>b) Plan Estratégico y Operativo c) Manual de Funciones<br>d) Políticas y procedimientos de administración (Reglamentos, etc.)<br>e) Políticas y Procedimientos | a) Tributación Fiscal<br>b) Legislación Laboral<br>c) Finanzas<br>d) Seguros<br>e) Normatividad Contable Ecuatoriana<br>f) NIIF's |                             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Verificado  |   |                             |
| Preparado por: <b>M. CH</b>   |   | Fecha: 20/04/2016           |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b>  |   | Fecha: 20/04/2016           |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-MF**  
**5/10**

**CARGO:**

**CAJA**

**MISION DEL PUESTO:** Manejo y control del efectivo, documentos de valor

**REPORTA A:** Jefe de Agencia

**SUPERVISA A:** Ninguno

**BACK UP:** Jefe de Agencia

**RELACION DIRECTA:** Jefe de agencia

**RELACION EXTERNA:** Ninguno

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

- Ingresar y realizar correctamente las transacciones solicitadas por los socios, (Depósitos, retiros, transferencias internas, Apertura y Cierre de cuentas, registro de cheque de los socios e inversionistas. (Nota no coger cheque post- fechado.)
- Realizar nuevos, renovaciones y cancelaciones de depósitos a plazo fijo.
- Mantener la disponibilidad del efectivo cumpliendo índices de liquidez mínimo diario del 13%.
- Comunicar a Jefe de Agencia el exceso o faltante del efectivo.
- Controlar el cuadro del efectivo transitorio en forma diaria.
- Registrar e imprimir diariamente la totalidad de los pagos de servicios prestados por la cooperativa, en el sistema AFC.- Consolidando los valores cancelados o recaudados del mismo usuario en diferentes oficinas, enviar los archivo de los mismos en magnético o por correo diario
- Realizar el proceso del cierre del día correctamente.
- Clasificar diariamente los pagarés; activos, cancelados y por enviar a la oficina Matriz, por fecha de concesión.
- Imprimir, archivar y custodiar los reportes diarios de caja.
- Imprimir y archivar las pólizas que se renueva diariamente según la fecha de renovación.
- Participar en todas las actividades o eventos que se desarrollen en la institución. (Obligatorio)
- Desempeñar las demás funciones que le asigne su inmediato superior.

Verificado

Preparado por: **M. CH** Fecha:20/04/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha:20/04/2016





Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-MF**  
**6/10**

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>1.1 Puesto:</b>              | JEFE DE SISTEMAS                       |
| <b>1.2 Empresa/Compañía:</b>    | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL |
| <b>1.3 Departamento / Área:</b> | ADMINISTRATIVOS                        |

### 2. MISIÓN

Atender todos los asuntos relacionados con la planeación, organización, coordinación, ejecución y control de los sistemas informáticos de la cooperativa, así como lo concerniente al manejo de los programas, renovaciones tecnológicas, comunicaciones y demás información sistematizada.

### 3. FUNCIONES

1. Conocer y aplicar la normatividad vigente respecto a las leyes, acuerdos y decretos que rigen en materia de legalización del software, seguridad de la información y en general todo lo relacionado con informática y comunicaciones.
2. Informar al jefe inmediato sobre las eventualidades que se presenten en el normal desempeño de su cargo.
3. Elaborar anteproyectos de presupuesto de su competencia teniendo en cuenta las nuevas tecnologías en Hardware y Software y las necesidades de cada una de las dependencias de la administración.
4. Presentar informes periódicos y los que le sean solicitados por el jefe inmediato, oportunamente.
5. Planear y dirigir la implantación de aplicaciones, sistemas de información, comunicaciones y nuevas tecnologías de hardware acordes a los nuevos avances.
6. Dirigir, coordinar labores, definir métodos y procedimientos para el diseño, análisis y programación de aplicaciones y sistemas de información.
7. Asesorar a las diferentes dependencias en el establecimiento de normas y procedimientos relacionados con la sistematización.
8. Estudiar, evaluar y recomendar soluciones a las diferentes dependencias para la sistematización de las áreas de su competencia.
9. Solicitar oportunamente los elementos, equipos y demás suministros necesarios para la obtención de los objetivos propios de su oficina.
10. Programar y verificar oportunamente el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware existente en el cooperativa
11. Informar mensualmente a su jefe inmediato sobre el desarrollo de las actividades adelantadas en su dependencia.
12. Proponer a su jefe inmediato programas de capacitación, en el área de Sistemas, para el personal vinculado a la administración.
13. Establecer procedimientos de respaldo, protección y recuperación de la información y verificar que se lleven a cabo.
14. Llevar un registro con la historia del mantenimiento que se haga a los equipos de sistemas, de la cooperativa.
15. Estar permanentemente actualizado de los avances y desarrollos en tecnología informática con el fin de tener los conocimientos adecuados y poder tomar las decisiones más acertadas cuando se trate de adquirir hardware o software.

Verificado

Preparado por: **M. CH** Fecha: 20/04/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 20/04/2016



16. Realizar investigación, estudio y lectura de documentos técnicos, igualmente asistir a eventos que divulguen el desarrollo de nuevas tecnologías informáticas.
17. Definir las necesidades de capacitación al personal de informática y realizar las solicitudes para los mismos y en general de los empleados de la cooperativa.
18. Presentar ante el jefe superior los presupuestos de hardware, software y suministros necesarios para el desarrollo de los planes informáticos de la cooperativa.
19. Realizar el mantenimiento de las aplicaciones que estén a su cargo y velar por su correcto funcionamiento.
20. Estar permanentemente actualizado de los avances y desarrollos en tecnología e informática con el fin de obtener los conocimientos adecuados y poder tomar las decisiones más acertadas cuando se trate de adquirir hardware o software.
21. Evaluar las tendencias de las tecnologías informáticas y realizar el estudio pertinente de costo-beneficio para su incorporación a la cooperativa
22. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.

**4. PERFIL PROFESIONAL**

|  |                         |
|--|-------------------------|
| <b>4.1 Educación Formal:</b>   | <b>4.2 Experiencia:</b> |
| Licenciatura (Sistemas Computacionales, Informática),<br>Diplomado en Redes y comunicación | 4 años                  |

**14. DESTREZAS GENERALES**

|                                     |                      |
|-------------------------------------|----------------------|
| <b>14.1 Idioma Inglés:</b>          | Intermedio           |
| <b>14.2 Programas Informáticos:</b> | Software Desarrollo  |
| <b>14.3 Operación de Sistemas:</b>  | Sistema Contable AFC |

**15. COMPETENCIAS**

**15.1 CONOCIMIENTOS**

| Conocimientos Corporativos  | Conocimientos específicos del cargo |
|---|-------------------------------------|
| <b>CONOCIMIENTOS CORPORATIVOS</b><br>a) Cultura Organizacional: Misión, Visión, Valores<br>b) Plan Estratégico y Operativo c) Manual de Funciones<br>d) Políticas y procedimientos de administración (Reglamentos, etc.)<br>e) Políticas y Procedimientos | Manejo de base de datos SQL         |

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-MF**  
**8/10**

**CARGO:** JEFE DE AGENCIA

**MISIÓN DEL PUESTO:**

Es el representante de la Sucursal, su misión es planificar, organizar, dirigir y supervisar íntegramente sus actividades, proponiendo, ejecutando y controlando el cumplimiento de políticas, objetivos, métodos y estrategias en el campo administrativo, financiero y otros así como las leyes y sus reglamentos, estatutos y reglamentos internos de la organización.

**REPORTA A:** Gerente general

**SUPERVISA A:** Al personal a cargo

**BACK UP:** Gerente general

**RELACION DIRECTA:** Gerente general

**RELACION EXTERNA:** Ninguno

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

- Representar a la Sucursal.
- Cumplir el plan operativo de la Sucursal.
- Planificar, organizar y dirigir las actividades de la Sucursal en las áreas administrativas, operativas, de negocios y otras.
- Establecer y controlar que se cumplan los objetivos, métodos procedimientos, políticas y estrategias específicas mensualmente.
- Presentar informes que solicite la jefatura de negocios, gerencia y contabilidad.
- Controla, el ingreso, salida, permisos, asistencia del personal que está bajo su cargo. (Cumplir y controlar el uniforme diario establecido por el Área de Recursos Humanos.
- Presentar y entregar mensualmente los reportes establecidos por la institución área de contabilidad. (pagares, pólizas)
- Revisar diariamente los cumplimientos de las actividades establecidas en cada una de sus áreas (caja, créditos, captaciones y servicios).
- Presentar mensualmente un plan de actividades a realizarse el siguiente mes.
- Solicitar al área de contabilidad los recursos económicos, tecnológicos, suministros con 24 horas de anticipación.

Verificado

Preparado por: **M. CH** Fecha: 20/04/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 20/04/2016



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-MF**  
**9/10**

**CARGO: JEFE DE CRÉDITOS**

**MISIÓN DEL PUESTO:**

Planear, Organizar, Dirigir y Controlar las actividades relacionadas con los programas de crédito, manteniendo el índice de la tasa baja de morosidad

Coordinar y controlar las actividades de análisis de crédito que serán sometidas a la aprobación, así como todo tipo de análisis que se sometan a discusión y aprobación de los órganos resolutivos correspondientes

**REPORTA A:** Gerente general

**SUPERVISA A:** Asesor de negocios

**BACK UP:** Gerente general

**RELACION DIRECTA:** Gerente general

**RELACION EXTERNA:** Ninguno

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

- Supervisar la ejecución del trabajo de los Analistas de Crédito según la programación Anual de Actividades.
- Distribuir los casos a conocerse en la Comisión de Créditos y Jefes de Agencia para su seguimiento y análisis respectivo.
- Coordinar con la Administración de Cartera, todo lo relacionado con el otorgamiento, seguimiento y recuperación de crédito.
- Formular programas de capacitación para el personal involucrado con el otorgamiento de créditos.
- Revisar los lineamientos generales de cada programa con fondos propios, su política, estrategia y sistema de desembolsos.
- Definir políticas operativas, programas, procedimientos de los créditos, acorde con los objetivos y metas fijadas por la Administración Superior.
- Supervisar las evaluaciones efectuadas por los subalternos en la ejecución de los programas crediticios y a la evolución de las respectivas carteras.
- Coordinar la elaboración de las proyecciones anuales presupuestarias, según las pautas y criterios definidos por la Presidencia Ejecutiva y la Gerencia de Finanzas y Operaciones.

Verificado

Preparado por: **M. CH** Fecha: 20/04/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 20/04/2016



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-MF**  
**10/10**

**CARGO:** Asesores de Negocio

**MISIÓN DEL PUESTO:**

Colocación, recuperación de cartera y dar a conocer los servicios que ofrece la Institución

**REPORTA A:** JEFE DE AGENCIA

**SUPERVISA A:** NINGUNO

**BACK UP:** JEFE DE AGENCIA

**RELACION DIRECTA:** JEFE DE AGENCIA

**RELACION EXTERNA:** NINGUNA

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

- Cumplir con las disposiciones del Estatuto Reglamento y Manual de Procedimientos de Crédito y Cobranzas.
- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cartera, proponer estrategias y diseñar controles administración para la recuperación de cartera de crédito.
- Mercadear productos del pasivo (ahorros, inversiones a plazo fijo)
- Realizar inspecciones y verificaciones de la información de socios y garantes.
- Analizar y evaluar la información presentada por el socio solicitante del crédito.
- Elaborar y presentar el informe de las inspecciones realizadas con la firma de responsabilidad.
- Informar al departamento de crédito sobre las novedades encontradas en las inspecciones y verificaciones realizadas.
- Investigar y analizar referencias bancarias, financieras, personales.
- Entregar notificaciones a los socios y garantes por mora, vencimiento y otros.
- Elaborar informes de concesión de créditos.
- Analizar la situación socio económica del socio.
- Recopilar información de los socios que estén solicitando un crédito en la institución.
- Manejar el archivo de trámites judiciales.
- Cuidar y velar por el cuidado y buen funcionamiento del mobiliario y equipos a su cargo.

Verificado

Preparado por: **M. CH** Fecha: 20/04/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 20/04/2016



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.**

**Antecedentes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil", es una institución financiera establecida al amparo de las leyes de la República del Ecuador, que nace como la institución financiera especializada en ofrecer servicios financieros a los sectores desatendidos y particularmente a los microempresarios. Su visión, misión y nicho de mercado claramente describen su filosofía institucional, misma que se ha ido consolidando hasta posicionar La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" como guía en el negocio financiero con soluciones inmediatas

La convicción y profesionalismo de sus fundadores, líderes y colaboradores han sido el pilar fundamental del éxito alcanzado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil". Desde el enunciado de su misión, la Cooperativa enfatiza en la necesidad de contar con un equipo humano calificado que haga de esta misión su misión de vida. Para ello ha construido una cultura corporativa enfocada no solo a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, al apoyo al desarrollo social del país y a la lucha contra la pobreza; sino también en apoyar para que sus colaboradores encuentren en la Institución una fuente de satisfacciones no solo materiales sino humanas y de solidaridad.

En este contexto, La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil", Expide el siguiente Reglamento Interno de Trabajo con el objeto de garantizar el normal desenvolvimiento de las relaciones contractuales y laborales en la empresa, así como para contar con un documento técnico - legal que oriente y regule el desarrollo de las actividades en cada una de las dependencias que la cooperativa tiene y en las que se crearen en el futuro en cualquier lugar de la República.

1

Se presenta la primera hoja de treinta páginas que contiene el Reglamento Interno de Trabajo.

Verificado

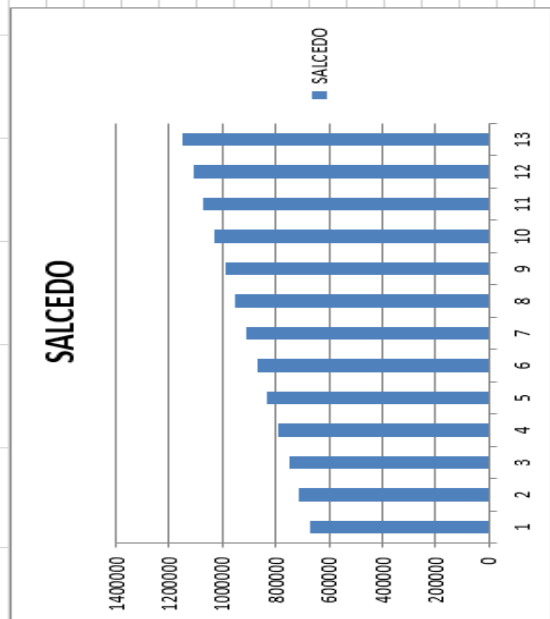
|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

PP-MCC

| METAS DE COLOCACIÓN DEL AÑO 2015 |          | AGOSTO    | SEPTIEMBRE | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  |
|----------------------------------|----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| OFICINAS                         | AÑO 2014 | 711127,57 | 751127,57  | 791127,57  | 831127,57  | 871127,57  |
| SALCEDO                          | AÑO 2014 | 671127,57 | 711127,57  | 751127,57  | 791127,57  | 831127,57  |
|                                  |          | 711127,57 | 751127,57  | 791127,57  | 831127,57  | 871127,57  |
|                                  |          | 751127,57 | 791127,57  | 831127,57  | 871127,57  | 911127,57  |
|                                  |          | 791127,57 | 831127,57  | 871127,57  | 911127,57  | 951127,57  |
|                                  |          | 831127,57 | 871127,57  | 911127,57  | 951127,57  | 991127,57  |
|                                  |          | 871127,57 | 911127,57  | 951127,57  | 991127,57  | 1031127,57 |
|                                  |          | 911127,57 | 951127,57  | 991127,57  | 1031127,57 | 1071127,57 |
|                                  |          | 951127,57 | 991127,57  | 1031127,57 | 1071127,57 | 1111127,57 |
|                                  |          | 991127,57 | 1031127,57 | 1071127,57 | 1111127,57 | 1151127,57 |



Verificado

Preparado por: **M. CH** Fecha: 20/04/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 20/04/2016



**POLITICA DE CREDITOS**

| POLITICAS DE CREDITO  |
|---|
| DESCRIPCION: Contiene las definiciones para la administración y manejo del área de crédito. |
| RESPONSABLE: Jefe de Crédito, Gerencia, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia   |
| AREA RESPONSABLE: Negocios  |
| FECHA DE ELABORACION: Junio, 2015   |
| FECHA DE APROBACION:  |
| DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: No aplica   |

**1. Introducción**

Dentro del proceso de Gestión de las operaciones de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., y en el marco de la normativa vigente, la Entidad requiere instrumentar un esquema de administración del crédito, considerando los criterios y elementos regulatorios y de las mejores prácticas, que permitan visualizar la estructura, composición y el nivel de riesgo asumido de las operaciones crediticias, para lo cual se procede con la definición de los parámetros de cartera de crédito de acuerdo al esquema planteado en la presente política.

Es fundamental para la Cooperativa disponer de un documento que le permita a los niveles directivos y funcionarios de la Entidad contar con los lineamientos básicos para ejecutar el proceso de promoción, identificación, concesión, instrumentación, recuperación, registro y administración de las operaciones de crédito, así como de sus niveles de aprobación, dentro de las prácticas de prudencia financiera y normatividad vigentes.

La presente política tiene como objetivo fundamental determinar las normas e instrucciones básicas para el otorgamiento y recuperación del crédito en LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., a ser aplicado por todos y cada uno de los funcionarios de la Entidad, basando la prestación de un servicio que garantice la adecuada colocación de los recursos.

Las disposiciones aquí contenidas son de estricto cumplimiento para la Institución; las modificaciones que se requieran serán efectuadas única y exclusivamente por el Consejo de Administración, de acuerdo a la propuesta que realice la Gerencia General, en concordancia con la capacidad operativa de la Jefatura de Crédito de la Organización.

La verificación del cumplimiento de las políticas y normas del presente Reglamento le corresponden al Comité de Crédito, Consejo de vigilancia y Auditoría Interna en cumplimiento de sus funciones de control.

Se presenta la primera hoja de treinta y siete páginas que contiene las Políticas de Crédito

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |





Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase I: Planificación Preliminar  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-NP**

| N° | Nombre / Apellido               | Cargo                 | Cédula     |
|----|---------------------------------|-----------------------|------------|
| 1  | Chango Tubon Cesar Olmedo       | Gerente               | 1802737542 |
| 2  | Landa Sailema Silvia Maribel    | Contadora             | 1804269528 |
| 3  | Lagua Tubon Jorge Luis          | Jefe Administrativo   | 1804328449 |
| 4  | Herrera Herrera Jenny Maribel   | Jefe de crédito       | 0502771454 |
| 5  | Toapanta Mora Irene Cristina    | Cajera Financiera     | 1804062246 |
| 6  | Acosta Paucar Alexandra Maribel | Asistente de créditos | 1804884615 |
| 7  | Chango Flores Raúl Isaías       | Asesor créditos       | 1804910998 |
| 8  | Aucanshala Lagua Alex Diario    | Asesor de créditos    | 1804184651 |
| 9  | Limache Agualongo Juan Elías    | Asesor de créditos    | 1804320412 |

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



### Hojas de Marcas

| SIMBOLO | DESCRIPCIÓN                   |
|---------|-------------------------------|
| ✓       | Revisado                      |
| ☒       | Verificado                    |
| Σ       | Sumatoria                     |
| @       | Hallazgo                      |
| ∞       | Funciones Duplicadas          |
| ∞       | Documento en mal estado       |
| ü       | Documento sin firma           |
| ®       | No reúne requisitos           |
| ©       | Diferencia de Control Interno |
| ∅       | No existe documentación       |
| Φ       | Incumplimiento de procesos    |
| €       | Sustentado con evidencia      |
| ≠       | Datos Incompletos             |
| α       | Evidencia                     |

☒ Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



### Hojas de Referencia

| SIMBOLO    | DESCRIPCIÓN                   |
|------------|-------------------------------|
| <b>AP</b>  | Archivo permanente            |
| <b>AC</b>  | Archivo Corriente             |
| <b>PA</b>  | Programa de Auditoría         |
| <b>ECI</b> | Evaluación de control interno |
| <b>HH</b>  | Hoja de hallazgo              |
| <b>ICI</b> | Informe de control interno    |
| <b>AMC</b> | Ambiente de control           |
| <b>VR</b>  | Evaluación de Riesgos         |
| <b>AC</b>  | Actividades de Control        |
| <b>IC</b>  | Información y Comunicación.   |
| <b>M</b>   | Monitoreo                     |
| <b>MCH</b> | Mercedes Chango               |
| <b>LC</b>  | Leonardo Cabezas              |
| <b>PD</b>  | Pedro Díaz                    |

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/04/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/04/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Matriz FODA  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PP-MF**  
**1/1**

### MATRIZ FODA

| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>OPORTUNIDADES</b>   |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Infraestructura propia</li><li>2. Sistema informático acorde a las necesidades de la entidad</li><li>3. Ubicación estratégica de la cooperativa</li><li>4. El personal que labora en la entidad cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo.</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Colocación de créditos (Microcréditos)</li><li>2. Aprovechamiento de la tecnología</li><li>3. Captación de nuevos socios</li><li>4. Convenios con otras instituciones</li></ol> |
| <b>DEBILIDADES</b>  | <b>AMENAZAS</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Insuficiente personal en el área operativa.</li><li>2. Falta de incentivo al personal.</li><li>3. Falta de controles para otorgar créditos</li><li>4. Falta de capacitaciones al personal</li></ol>  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Incrementa la competencia.</li><li>2. Competidores ubicados en la misma área.</li><li>3. Nuevas políticas y leyes.</li><li>4. Crisis económica</li></ol>                        |

Verificado

Preparado por: **M. CH** Fecha: 21/05/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 21/05/2016



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Matriz Correlación FO  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015.

**PP-MCFO**  
**1/1**

**MATRIZ DE CORRELACIÓN FO**

| O/F   | F1<br>Infraestructura propia | F2<br>Sistema informático acorde a las necesidades de la entidad | F3<br>Ubicación estratégica de la cooperativa | F4<br>El personal que labora en la entidad cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo. | TOTAL     |
|---|------------------------------|--|---|---|-----------|
| <b>O1</b><br>Colocación de cartera.             | 3                            | 3  | 3   | 3   | <b>12</b> |
| <b>O2</b><br>Aprovechamiento de la tecnología.  | 1                            | 1  | 3   | 3   | <b>8</b>  |
| <b>O3</b><br>Captación de nuevos socios.        | 3                            | 3  | 3   | 3   | <b>12</b> |
| <b>O4</b><br>Convenios con otras instituciones. | 1                            | 3  | 3   | 1   | <b>8</b>  |
| <b>TOTAL Σ</b>                                  | <b>7</b>                     | <b>10</b>  | <b>12</b>                                     | <b>10</b>   |           |

Verificado

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M.CH</b>     | Fecha: 21/05/2016 |
| Revisado por: <b>L.C - P.D</b> | Fecha: 21/05/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Matriz Correlación DA  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015.

**PP-MCDA**  
**1/1**

**MATRIZ DE CORRELACIÓN DA**

| A/D   | D1<br>Insuficiente personal en el área operativa. | D2<br>Falta de incentivo al personal. | D3<br>Falta de controles para otorgar créditos | D4<br>Falta de capacitaciones al personal | TOTAL |
|---|---|---------------------------------------|--|---|-------|
| A1<br>Incrementa la competencia.              | 5   | 1                                     | 3  | 5   | 9     |
| A2<br>Competidores ubicados en la misma área. | 5   | 1                                     | 3  | 1   | 9     |
| A3<br>Nuevas políticas y leyes.               | 1   | 3                                     | 3  | 3   | 7     |
| A4<br>Crisis económica                        | 5   | 5                                     | 3  | 5   | 18    |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>              | <b>16</b>   | <b>10</b>                             | <b>12</b>                                      | <b>14</b>                                 |       |

Verificado

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M.CH</b>     | Fecha: 21/05/2016 |
| Revisado por: <b>L.C - P.D</b> | Fecha: 21/05/2016 |



### MATRIZ DE PRIORIDAD INTERNA

| CÓDIGO             | VARIABLES   |
|--------------------|---|
| <b>FORTALEZAS</b>  |   |
| F3                 | Ubicación estratégica de la cooperativa   |
| F2                 | Sistema informático acorde a las necesidades de la entidad  |
| F4                 | El personal que labora en la entidad cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo. |
| F1                 | Infraestructura propia  |
| <b>DEBILIDADES</b> |   |
| D1                 | Insuficiente personal en el área operativa  |
| D4                 | Falta de capacitaciones al personal   |
| D3                 | Falta de controles para otorgar créditos  |
| D2                 | Falta de incentivo al personal.   |

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M.CH</b>   | Fecha: 21/05/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 21/05/2016 |



**MATRIZ DE PRIORIDAD EXTERNA**

| <b>CÓDIGO</b>        | <b>VARIABLES</b>                        |
|----------------------|---|
| <b>OPORTUNIDADES</b> |   |
| O1                   | Colocación de créditos. (Microcréditos) |
| O3                   | Captación de nuevos socios              |
| O4                   | Convenios con otras instituciones.      |
| O2                   | Aprovechamiento de la tecnología.       |
| <b>AMENAZAS</b>      |   |
| A4                   | Crisis económica                        |
| A1                   | Incrementa la competencia.              |
| A2                   | Competidores ubicados en la misma área  |
| A3                   | Nuevas políticas y leyes.               |

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M.CH</b>   | Fecha: 21/05/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 21/05/2016 |





**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**

| ASPECTOS INTERNOS | DEBILIDADES   |              | EQUILIBRIO   | FORTALEZAS |                |            |
|-------------------|---|--------------|--------------|------------|----------------|------------|
|                   | GRAN DEBILIDAD  | DEBILIDAD    |              | FORTALEZAS | GRAN FORTALEZA |            |
|                   | 1   | 2            |              | 4          | 5              |            |
| D1                | Insuficiente personal en el área operativa  |              |              |            |                |            |
| D4                | Falta de capacitaciones al personal   |              |              |            |                |            |
| D3                | Falta de controles para otorgar créditos  |              |              |            |                |            |
| D2                | Falta de incentivo al personal.   |              |              |            |                |            |
| F3                | Ubicación estratégica de la cooperativa   |              |              |            |                |            |
| F2                | Sistema informático acorde a las necesidades de la entidad  |              |              |            |                |            |
| F4                | El personal que labora en la entidad cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo. |              |              |            |                |            |
| F1                | Infraestructura propia  |              |              |            |                |            |
| <b>TOTAL Σ</b>    |   | <b>1</b>     | <b>3</b>     | <b>0</b>   | <b>2</b>       | <b>2</b>   |
| <b>PORCENTAJE</b> |   | <b>12,5%</b> | <b>37,5%</b> | <b>0%</b>  | <b>25%</b>     | <b>25%</b> |

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M.CH</b>   | Fecha: 21/05/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 21/05/2016 |



**PERFIL ESTRATEGICO EXTERNO**

| ASPECTOS EXTERNOS |  | AMENAZAS     |            | EQUILIBRIO | OPORTUNIDADES |                  |
|-------------------|--|--------------|------------|------------|---------------|------------------|
|                   |  | GRAN AMENAZA | AMENAZA    |            | OPORTUNIDAD   | GRAN OPORTUNIDAD |
|                   |  | 1            | 2          |            | 4             | 5                |
| A4                | Crisis económica                       | ●            |            |            |               |                  |
| A1                | Incrementa la competencia.             | ●            |            |            |               |                  |
| A2                | Competidores ubicados en la misma área |              | ●          |            |               |                  |
| A3                | Nuevas políticas y leyes.              |              | ●          |            |               |                  |
| O1                | Colocación de créditos.                |              |            |            | ●             |                  |
| O3                | Captación de nuevos socios             |              |            |            |               | ●                |
| O4                | Convenios con otras instituciones.     |              |            |            | ●             |                  |
| O2                | Aprovechamiento de la tecnología.      |              |            |            | ●             |                  |
| <b>TOTAL Σ</b>    |  | <b>2</b>     | <b>2</b>   | <b>0</b>   | <b>3</b>      | <b>1</b>         |
| <b>PORCENTAJE</b> |  | <b>25%</b>   | <b>25%</b> | <b>0%</b>  | <b>37,5%</b>  | <b>12,5%</b>     |

Verificado

Preparado por: **M.CH** Fecha: 21/05/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 21/05/2016



## ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

### Plan estratégico interno

La Cooperativa cuenta con una debilidad por la falta de personal en el área operativo, esto se da por no tener el presupuesto para esta rubro, gran debilidad por la falta de capacitación al personal, debido a que no cuenta con un plan de capacitación para que se desarrolle la misma, no cuentan con controles para el otorgamiento de créditos, lo que ha provocado que índice de morosidad suba, falta de incentivo al personal, pero tiene una gran fortaleza porque se encuentra ubicado en un lugar estratégico con un sistema de acuerdo a las necesidades de la entidad, el personal que labora cuenta con las herramientas adecuadas para desempeñar bien su trabajo y con una infraestructura propia que le da más confianza y credibilidad a la cooperativa.

### Perfil Estratégico Externo

La cooperativa se encuentra con una gran amenaza que es la Crisis económica se da por la situación económica del país, falta de comercio, los productos de la agricultura baja, existe la competencia en el mercado lo cual ellos también están ubicados en lugares estratégicos por lo que se tenido que salir a promocionar nuevos productos, nuevos servicios ante la competencia, las nuevas leyes los nuevos impuestos también ha sido una amenaza.

La colocación de créditos es una oportunidad ya que con ello podemos traer nuevos socios, incrementar la cartera y también el ingreso de ahorros, es una oportunidad realizar convenio con otras instituciones lo cual la cooperativa si lo ha realizado con el organismo CONAFIPS que entrega créditos a la institución con interés sumamente bajos, la tecnología es una oportunidad porque cuenta con un sistema adecuado a la institución y el personal adecuado para la misma.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 21/05/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 21/05/2016 |

|   |                  |
|---|------------------|
| <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y<br/>CRÉDITO CREDIL LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI,<br/>CANTÓN SALCEDO, PERÍODO 2015.</p> | <p><b>AC</b></p> |
|---|------------------|

|  |              |
|--|--------------|
| Programa de Planificación Específica   | <b>AC.01</b> |
| Programa de Ejecución                  | <b>AC.02</b> |
| Programa de Comunicación de Resultados | <b>AC.04</b> |

# FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Programa de Auditoría-Planificación Específica  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PE-PA**  
**1/1**

### PROGRAMA DE AUDITORÍA

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

**Alcance:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Objetivo:** Determinar los niveles de confianza y riesgo de los componentes del método Coso I en los diferentes departamentos de la institución.

| No. | Procedimientos   | Referencia     | Elaborado por | Fecha      |
|-----|--|----------------|---------------|------------|
| 1   | Elabore el Programa de Auditoría   | <b>PE-PA</b>   | <b>MCH</b>    | 15/07/2016 |
| 2   | Aplique los cuestionarios de control interno en base al método Coso I: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de Control</li> <li>• Evaluación de Riesgos</li> <li>• Actividades de Control</li> <li>• Información y Comunicación</li> <li>• Monitoreo</li> </ul> | <b>PE-CCI</b>  | <b>MCH</b>    | 15/07/2016 |
| 3   | Matriz de Evaluación de Riesgo y Confianza del Control Interno   | <b>PE-MERC</b> | <b>MCH</b>    | 22/08/2016 |
| 4   | Elabore el Informe de Control Interno  | <b>PE-ICI</b>  |               | 23/08/2016 |

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 15/07/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 15/07/2016 |



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERIODO:** Año 2015

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Integridad y Valores Éticos

**OBJETIVO:** Determinar si la cooperativa establece valores éticos es decir, si mantiene una cultura de organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

| No.                                 | Concepto   | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación  |
|-------------------------------------|--|------------|----------|-----|-------------|----------|--|
|                                     |  | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |  |
| 1                                   | ¿Muestra la cooperativa interés por la integridad y los valores éticos?  |            | X        |     | 1           | 0        | Inexistencia de una planificación estratégica. <b>D1</b> |
| 2                                   | ¿Existe un código de conducta y/o una política de ética, y estos han sido comunicados oportunamente?   | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 3                                   | ¿Se ha comunicado eficazmente el compromiso de la gerencia a la integridad y el comportamiento ético a toda la cooperativa?                  | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 4                                   | ¿En la dirección ven a una persona a imitar?   | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 5                                   | ¿Trata la gerencia de eliminar las tentaciones que pueden originar que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o no éticos? | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | <b>4</b>   | <b>1</b> |     | <b>5</b>    | <b>4</b> |  |

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



### Integridad y Valores Éticos

#### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En este Subcomponente de Integridad y Valores Éticos obtenemos, un 80% de CONFIANZA ALTA y un 20% RIESGO BAJO, esto se da porque la cooperativa no posee una planificación estratégica donde debe estar escrita la integridad y valores éticos, ya que solo existe en forma general.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016





**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERIODO:** Año 2015

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Compromiso de Competencia profesional

| No.                                 | Concepto  | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación                 |
|-------------------------------------|---|------------|----------|-----|-------------|----------|-----------------------------|
|                                     |   | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |                             |
| 6                                   | ¿El personal posee la capacidad y el entrenamiento necesario para su nivel de responsabilidad?  | X          |          |     | 1           | 1        |                             |
| 7                                   | ¿Posee la gerencia una amplia experiencia funcional?  | X          |          |     | 1           | 1        |                             |
| 8                                   | ¿Demuestra la gerencia un compromiso para proporcionar suficiente personal de contabilidad y financiero para mantener el de la cooperativa? | X          |          |     | 1           | 1        |                             |
| 9                                   | ¿Sus habilidades son valoradas en la entidad?   | X          |          |     | 1           | 1        |                             |
| 10                                  | ¿Existe capacitaciones que beneficien la competencia profesional de todos los miembros de la cooperativa?                                   |            | X        |     | 1           | 0        | Se capacita cuando requiere |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | <b>4</b>   | <b>1</b> |     | <b>5</b>    | <b>4</b> |                             |

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



### Compromiso de Competencia profesional

#### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - \quad 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En este subcomponente de Compromiso de Competencia profesional obtenemos un 80% CONFIANZA ALTA y un 20% de RIESGO BAJO, esto de porque la cooperativa capacita al personal solo cuando lo requiere no tiene una planificación de capacitación.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditora de Gestión

**PERIODO:** Año 2015

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Estructura Organizacional

| No.                                 | Concepto   | Respuestas |    |     | Ponderación |        | Observación                                  |
|-------------------------------------|--|------------|----|-----|-------------|--------|--|
|                                     |  | SI         | NO | N/A | Pond.       | Calif. |  |
| 11                                  | ¿Es la estructura organizacional adecuada para el tamaño, actividades y ubicación de la cooperativa?                             |            | X  |     | 1           | 0      | Es un organigrama general                    |
| 12                                  | ¿Revisa la gerencia la estructura organizacional de la cooperativa de acuerdo a los cambios que puedan suscitarse?               | X          |    |     | 1           | 1      |  |
| 13                                  | ¿Existe una adecuada segregación de actividades dentro de la COAC?   |            | X  |     | 1           | 0      | El personal es multifuncional                |
| 14                                  | ¿Existen procedimientos para evaluar la competencia profesional al momento de la incorporación del empleado a la entidad?        |            | X  |     | 1           | 0      | La contratación se realiza en forma empírica |
| 15                                  | ¿La Dirección es consciente de los riesgos presentes y potenciales que pueden afectar la eficacia y la eficiencia de su gestión? | X          |    |     | 1           | 1      |  |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | 2          | 3  |     | 5           | 2      |  |

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



### Estructura Organizacional

#### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{2}{5} = 0.40 \quad - 40\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 40 = 60\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En este Subcomponente Estructura Organizacional obtenemos un nivel de 40% CONFIANZA BAJA y un 60% nivel de RIESGO ALTO, esto se da porque la cooperativa no cuenta con un organigrama bien estructurado, el personal no tiene su puesto definido y la contratación se lo ha realizado en forma empírica.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERIODO:** Año 2015

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Asignación de Autoridad y Responsabilidad

| No.                                 | Concepto   | Respuestas |          |     | Ponderación |           | Observación                                 |
|-------------------------------------|--|------------|----------|-----|-------------|-----------|---|
|                                     |  | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.    |   |
| 16                                  | ¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones en la entidad?                         | X          |          |     | 1           | 1         |   |
| 17                                  | ¿El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado?                     |            | X        |     | 1           | 0         | Falta de aplicación del manual de funciones |
| 18                                  | ¿El manual de funciones describe adecuadamente las funciones específicas y continuas para cada puesto? | X          |          |     | 1           | 1         |   |
| 19                                  | ¿La evaluación del desempeño provee información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas? | X          |          |     | 1           | 1         |   |
| 20                                  | ¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones de cada una de los departamentos?      | X          |          |     | 1           | 1         |   |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | <b>4</b>   | <b>1</b> |     | <b>5</b>    | <b>4</b>  |   |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>    |  | <b>14</b>  | <b>6</b> |     | <b>20</b>   | <b>14</b> |   |

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



### Asignación de Autoridad y Responsabilidad

#### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En este subcomponente de Asignación de Autoridad y Responsabilidad hemos obtenido un 80% CONFIANZA ALTA y un 20% nivel de RIESGO BAJO, esto de porque los empleados de la institución no cumple no aplican el manual de funciones.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 15/07/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 22/08/2016 |



### Ambiente de Control

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{14}{20} = 0.70 \quad - 70\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 70 = 30\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En este primer componente Ambiente de Control obtenemos un 70% CONFIANZA MEDIA y un 30% RIESGO MODERADO, esto se da porque la cooperativa no posee una planificación estratégica, la misma que ayuda a que pueda alcanzarse los objetivos. Además no existe segregación de funciones en ninguno de los departamentos y en ocasiones un empleado desempeña dos funciones esto se debe al insuficiente personal para distribuir las responsabilidades apropiadamente. Pese a que no es un riesgo significativo debemos tomar en cuenta estos aspectos para que no afecte a la cooperativa en el desempeño de sus actividades y pueda seguir manteniéndose en el mercado.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERIODO:** Año 2015

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**SUBCOMPONENTE:** Objetivos globales para la entidad

**OBJETIVO:** Identificar los riesgos más importantes (tanto internos como externos), para determinar cómo los riesgos deben ser administrados.

| No.                                 | Concepto   | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación   |
|-------------------------------------|--|------------|----------|-----|-------------|----------|---|
|                                     |  | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |   |
| 1                                   | ¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgos y consecuencias para la entidad?                       | X          |          |     | 1           | 1        |   |
| 2                                   | ¿Existe un proceso que periódicamente revise y actualice los planes estratégicos de toda la empresa?                                 |            | X        |     | 1           | 0        | La cooperativa no cuenta con una planificación estratégica. |
| 3                                   | ¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal? | X          |          |     | 1           | 1        |   |
| 4                                   | ¿Son comunicados y monitoreados los objetivos y misión institucional de la cooperativa   | X          |          |     | 1           | 1        |   |
| 5                                   | ¿Los objetivos se han determinado en base a la estructura organizacional?  | X          |          |     | 1           | 1        |   |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | <b>4</b>   | <b>1</b> |     | <b>5</b>    | <b>4</b> |   |

Preparado por: **M. CH**

Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D**

Fecha: 22/08/2016





### Objetivos globales para la entidad

#### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En este subcomponente de Objetivos globales para la entidad obtenemos un 80% CONFIANZA ALTA y un 20% RIESGO BAJO, esto se da porque la institución no cuenta con un plan estratégico para continuar con los procesos y objetivos.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.  
**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión  
**PERIODO:** Año 2015  
**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos  
**SUBCOMPONENTE:** Objetivos específicos para la entidad

| No.                                 | Concepto  | Respuestas |    |     | Ponderación |        | Observación |
|-------------------------------------|---|------------|----|-----|-------------|--------|-------------|
|                                     |   | SI         | NO | N/A | Pond.       | Calif. |             |
| 6                                   | ¿Son difundidos los objetivos de la institución a todos los empleados de la misma?      | X          |    |     | 1           | 1      |             |
| 7                                   | ¿La gerencia obtiene una retroalimentación de otros empleados de la entidad?            | X          |    |     | 1           | 1      |             |
| 8                                   | ¿Existe participación del gerente para el establecimiento de los objetivos?             | X          |    |     | 1           | 1      |             |
| 9                                   | ¿Los objetivos de la cooperativa ayudan a determinar los factores críticos de la misma? | X          |    |     | 1           | 1      |             |
| 10                                  | ¿Se realizan auditorías para la evaluación periódicas de riesgos?                       | X          |    |     | 1           | 1      |             |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | 5          | 0  |     | 5           | 5      |             |

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 15/07/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 22/08/2016 |



### Objetivos específicos para la entidad

#### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{5}{5} = 0.10 \quad - 100\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 100 = 00\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En los Subcomponentes Objetivos específicos para la entidad obtenemos un 100% de nivel de CONFIANZA porque si se difunden los objetivos al personal, también el gerente participa, y si se han realizado las auditorías periódicamente.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.  
**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión  
**PERIODO:** Año 2015  
**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos  
**SUBCOMPONENTE:** Riesgos

| No.                                 | Concepto   | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación                                      |
|-------------------------------------|--|------------|----------|-----|-------------|----------|--|
|                                     |  | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |  |
| 11                                  | ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos? | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 12                                  | ¿Se revisa la documentación acerca de la evaluación de riesgos de las principales actividades y procesos?                            | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 13                                  | ¿En la evaluación de riesgos de las principales actividades y procesos se considera la posibilidad de fraude?                        | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 14                                  | ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?  |            | X        |     | 1           | 0        | No cuentan con planes de contingencia <b>D2</b>  |
| 15                                  | ¿Se realizan matrices de administración de riesgos en la evaluación de riesgos?  |            | X        |     | 1           | 0        | No cuentan con matrices de evaluación de riesgos |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | <b>3</b>   | <b>2</b> |     | <b>5</b>    | <b>3</b> |  |

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 15/07/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 22/08/2016 |



### Riesgos

#### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 60 = 40\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En este Subcomponente de Riesgo obtenemos un 60% nivel de CONFIANZA MEDIA y 40% RIESGO MODERADO esto se da porque la cooperativa no cuentan con planes de contingencia ni cuentan con matrices de evaluación de riesgos.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERIODO:** Año 2015

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**SUBCOMPONENTE:** Manejo al cambio

| No.                                 | Concepto   | Respuestas |          |     | Ponderación |           | Observación |
|-------------------------------------|--|------------|----------|-----|-------------|-----------|-------------|
|                                     |  | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.    |             |
| 16                                  | ¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?                                      | X          |          |     | 1           | 1         |             |
| 17                                  | ¿Se identifican los riesgos y se socializan con el gerente?                                    | X          |          |     | 1           | 1         |             |
| 18                                  | ¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son factores internos y externos? | X          |          |     | 1           | 1         |             |
| 19                                  | ¿Se comunica oportunamente la información interna y externa para tomarse decisiones oportunas? | X          |          |     | 1           | 1         |             |
| 20                                  | ¿Es confiable la elaboración de estados financieros?   | X          |          |     | 1           | 1         |             |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | <b>5</b>   | <b>0</b> |     | <b>5</b>    | <b>5</b>  |             |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>    |  | <b>17</b>  | <b>3</b> |     | <b>20</b>   | <b>17</b> |             |

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



### Manejo al cambio

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{5}{5} = 0.10 \quad 1070\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 100 = 00\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En el Manejo de Cambio obtenemos un 100% NIVEL DE CONFIANZA y 0% NIVEL DE RIESGO, esto significa que si se existe una clasificación de riesgo, identifican el riesgo y se comunica oportunamente.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



### Evaluación de Riesgos

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{17}{20} = 0.85 \quad - \quad 85\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 85 = 15\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

El NIVEL DE CONFIANZA es del 85% y un RIESGO BAJO del 15%, se dio este resultado por la falta de un plan de contingencia y evaluaciones del riesgo que puedan afectar a la entidad, si no se toma acciones correctivas a tiempo.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016





**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERIODO:** Año 2015

**COMPONENTE:** Actividades de Control

**OBJETIVO:** Identificar los riesgos más importantes (tanto internos como externos), para determinar cómo los riesgos deben ser administrados.

| No.                                 | Concepto   | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación  |
|-------------------------------------|--|------------|----------|-----|-------------|----------|--|
|                                     |  | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |  |
| 1                                   | ¿Existe manuales, normas y políticas acerca de cómo se deben desarrollar las diversas actividades de la entidad? | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 2                                   | ¿Revisa la cooperativa continuamente sus políticas y procedimientos?   | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 3                                   | ¿Existe una apropiada segregación de funciones en las actividades que desempeña el personal?                     | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 4                                   | ¿Se requiere la aprobación por parte de gerencia antes de permitir acceso a un empleado a la base de datos?      | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 5                                   | ¿Se han establecido políticas para controlar el acceso a los programas y archivo de datos?                       |            | X        |     | 1           | 0        | No hay políticas establecidas para el acceso a programas <b>D3</b> |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | <b>4</b>   | <b>1</b> |     | <b>5</b>    | <b>4</b> |  |

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 15/07/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 22/08/2016 |



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.  
**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión  
**PERIODO:** Año 2015  
**COMPONENTE:** Actividades de Control

| No.                                 | Concepto  | Respuestas |    |     | Ponderación |        | Observación                              |
|-------------------------------------|---|------------|----|-----|-------------|--------|--|
|                                     |   | SI         | NO | N/A | Pond.       | Calif. |  |
| 6                                   | ¿La información es respaldada diariamente y guardada fuera de las instalaciones?                                  |            | X  |     | 1           | 0      | No tienen servidores fuera de la oficina |
| 7                                   | ¿La cooperativa revisa continuamente sus políticas y procedimientos?  | X          |    |     | 1           | 1      |  |
| 8                                   | ¿Se han implementado medidas de control interno con la finalidad de combatir el fraude y la corrupción?           | X          |    |     | 1           | 1      |  |
| 9                                   | ¿El sistema contable permite localizar y analizar transacciones especiales y detectar operaciones no registradas? | X          |    |     | 1           | 1      |  |
| 10                                  | ¿Los recursos de la entidad se encuentran debidamente protegidos?   | X          |    |     | 1           | 1      |  |
| 11                                  | ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?                      | X          |    |     | 1           | 1      |  |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | 5          | 1  |     | 6           | 5      |  |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>    |   | 9          | 2  |     | 11          | 9      |  |

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



### Actividades de Control

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{9}{11} = 0.81 \quad - \quad 81\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 81 = 19\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En este componente de las Actividades de Control obtenemos un 80% del Nivel de CONFIANZA ALTA y un 19% RIESGO ALTO, esto se da porque la cooperativa no ha establecido políticas para controlar el acceso a los programas y archivo. Además la información que se respalda diariamente no está guardada fuera de las instalaciones. Pese a que no es un riesgo significativo debemos proponer que una persona de confianza tenga los respaldos fuera de la oficina, ya que en caso de algún percance dentro de las instalaciones de oficina los datos estén bien resguardados.

Preparado por: **M. CH**      Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D**      Fecha: 22/08/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERIODO:** Año 2015

**COMPONENTE:** Información y Comunicación

**OBJETIVO:** Identificar los riesgos más importantes (tanto internos como externos), para determinar cómo los riesgos deben ser administrados.

| No.                                 | Concepto  | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación |
|-------------------------------------|---|------------|----------|-----|-------------|----------|-------------|
|                                     |   | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |             |
| 1                                   | ¿La información que el sistema genera es oportuna para la toma de decisiones?   | X          |          |     | 1           | 1        |             |
| 2                                   | ¿Se protege con copias de seguridad los programas y los archivos informáticos generados durante el procesamiento diario de las operaciones? | X          |          |     | 1           | 1        |             |
| 3                                   | ¿Existe protección adecuada de los archivos físicos de la documentación procesada?  | X          |          |     | 1           | 1        |             |
| 4                                   | ¿Existe asignación de responsabilidades respecto de la custodia la documentación procesada?   | X          |          |     | 1           | 1        |             |
| 5                                   | ¿Existen procesos de capacitación sobre los sistemas nuevos y sobre las modificaciones de los vigentes?                                     | X          |          |     | 1           | 1        |             |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | <b>5</b>   | <b>0</b> |     | <b>5</b>    | <b>5</b> |             |

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.  
**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión  
**PERIODO:** Año 2015  
**COMPONENTE:** Información y Comunicación

| No.                                 | Concepto  | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación  |
|-------------------------------------|---|------------|----------|-----|-------------|----------|--|
|                                     |   | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |  |
| 6                                   | ¿La entidad cuenta con un sistema de datos adaptado a las necesidades que permita la generación de información exacta y oportuna? | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 7                                   | ¿La gerencia tiene conocimiento de la información relevante que se obtiene de los socios?   | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 8                                   | ¿Existe información suficiente y confiable para el seguimiento de las estrategias?  |            | X        |     | 1           | 0        | No hay una planificación estratégica <sup>D4</sup> |
| 9                                   | ¿La información de los resultados alcanzados se compara con los objetivos y metas programados?                                    | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 10                                  | ¿Están definidas y comunicadas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la cooperativa?                                | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | <b>4</b>   | <b>1</b> |     | <b>5</b>    | <b>4</b> |  |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>    |   | <b>9</b>   | <b>1</b> |     | <b>10</b>   | <b>9</b> |  |

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



### Información y Comunicación

Donde:

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{9}{10} = 0.90 \quad - \quad 90\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 90 = 10\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En el componente de Información y Comunicación obtenemos un 90% del Nivel de CONFIANZA ALTA y un 10% RIESGO ALTO, esto se da porque no existe información suficiente y confiable para el seguimiento de las estrategias

Preparado por: **M. CH** Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 22/08/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERIODO:** Año 2015

**COMPONENTE:** Monitoreo

**SUBCOMPONENTES:** Evaluaciones Separadas

**OBJETIVO:** Evaluar la calidad de desempeño del control interno y así determinar si su aplicación es eficiente.

| No.                                 | Concepto  | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación  |
|-------------------------------------|---|------------|----------|-----|-------------|----------|--|
|                                     |   | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |  |
| 1                                   | ¿Existen procedimientos para monitorear las actividades de la entidad?  | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 2                                   | ¿La gerencia revisa los procesos de control para asegurarse que los mismos están siendo aplicados tal como se esperaba?                                   | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 3                                   | ¿Existen políticas y procedimientos para asegurar que se toman acciones correctivas de forma oportuna en el sistema?                                      |            | X        |     | 1           | 0        | No se han actualizado las políticas que ayuden a mejorar el manejo del sistema |
| 4                                   | ¿Responde la gerencia oportunamente a las observaciones de los auditores y a sus recomendaciones que se hacen en relación al desempeño de la cooperativa? | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 5                                   | ¿La cooperativa toma en cuenta todas las observaciones de las entidades reguladoras?  | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | <b>4</b>   | <b>1</b> |     | <b>5</b>    | <b>4</b> |  |

Preparado por: **M. CH**

Fecha: 15/07/2016

Revisado por: **L.C-P.D**

Fecha: 22/08/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.  
**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión  
**PERIODO:** Año 2015  
**COMPONENTE:** Monitoreo  
**SUBCOMPONENTE:** Reporte de deficiencias

| No.                                 | Concepto   | Respuestas |    |     | Ponderación |        | Observación   |
|-------------------------------------|--|------------|----|-----|-------------|--------|---|
|                                     |  | SI         | NO | N/A | Pond.       | Calif. |   |
| 6                                   | ¿Se monitorea que los empleados no hayan infringido la normativa, políticas y reglamentos establecidos por la entidad? |            | X  |     | 1           | 0      | Falta de compromiso e interés propio del personal <b>D5</b> |
| 7                                   | ¿Se realiza verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?                                  |            | X  |     | 1           | 0      | No se realizan las verificaciones en forma periódica        |
| 8                                   | ¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación en que se encuentra la entidad?          | X          |    |     | 1           | 1      |   |
| 9                                   | ¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?  | X          |    |     | 1           | 1      |   |
| 10                                  | ¿Se compara la información interna con fuentes externas?   | X          |    |     | 1           | 1      |   |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | 3          | 2  |     | 5           | 3      |   |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>    |  | 7          | 3  |     | 10          | 7      |   |

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 15/07/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 22/08/2016 |





### Monitoreo

#### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{7}{10} = 0.70 \quad - 70\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 70 = 30\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En el componente de Monitoreo obtenemos un 70% del Nivel de CONFIANZA ALTA y un 30% RIESGO ALTO, porque no hay políticas y procedimientos para asegurar que se toman acciones correctivas de forma oportuna, también no se monitorea que los empleados no hayan infringido la normativa, políticas y reglamentos establecidos por la entidad.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 15/07/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 22/08/2016 |



**Matriz de Evaluación de Riesgo y Confianza**

| N°                               | COMPONENTES                | NIVEL DE CONFIANZA | NIVEL DE RIESGO |
|----------------------------------|----------------------------|--------------------|-----------------|
| 1                                | Ambiente de Control        | 70                 | 30              |
| 2                                | Evaluación de Riesgo       | 85                 | 15              |
| 3                                | Actividades de Control     | 81                 | 19              |
| 4                                | Información y Comunicación | 90                 | 10              |
| 5                                | Monitoreo                  | 70                 | 30              |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b> |                            | <b>396</b>         | <b>104</b>      |
| <b>PROMEDIO</b>                  |                            | <b>79%</b>         | <b>21%</b>      |

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{396}{5} = 0.79 \quad - \quad 79\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 79 = 21\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 15/07/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 22/08/2016 |



### INTERPRETACIÓN

En los componentes de Control Interno obtenemos el 79% NIVEL DE CONFIANZA ALTA y un 21% RIESGO BAJO esto es por lo siguiente :

En los componentes de control obtenemos que en el ambiente de control obtenemos un 70% CONFIANZA MEDIA y un 30% RIESGO ALTO, esto de porque la cooperativa no posee una planificación estratégica. Evaluación de Riesgo NIVEL DE CONFIANZA ALTO del 85% y un RIESGO del 15% se dio este resultado por la falta de un plan de contingencia y matrices de evaluación de riesgo. Actividad de Control obtenemos un 80% nivel de CONFIANZA ALTA y un 19% RIESGO ALTO, esto se da porque no existe políticas para controlar el acceso a programas y archivos y no se realiza el respaldo de información diaria fuera de la oficina. Información y Comunicación 90% Nivel de CONFIANZA ALTA y un 10% RIESGO ALTO esto se da porque no existe información confiable. Monitoreo nivel de CONFIANZA ALTA 70% y un 30% RIESGO ALTO porque no se toman acciones correctivas a tiempo y no se monitorea a los empleados a tiempo a ver si no han infringido las normativas establecidas.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 15/07/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 22/08/2016 |



Salcedo, 23 de agosto de 2016

Señor

Cesar Chango

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.**

Presente.-

De mis consideraciones:

Se ha realizado la revisión, análisis y evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., para realizar esta valoración se aplicó los cuestionarios narrativos aplicados al personal de los distintos departamentos, que labora en la institución, se hizo cuestionarios con preguntas basados en el criterio establecido en el marco integrado de Control Interno (COSOI) por lo consiguiente se obtuvo los siguientes resultado:

En los componentes de Control Interno obtenemos el 79% NIVEL DE CONFIANZA ALTA y un 21% RIESGO BAJO esto es por lo siguiente:

**DEBILIDAD 1**

En este primer componente Ambiente de Control obtenemos un 70% CONFIANZA MEDIA y un 30% RIESGO MODERADO, esto se da porque la cooperativa no posee una planificación estratégica, la misma que ayuda a que pueda alcanzarse los objetivos. Además no existe segregación de funciones en ninguno de los departamentos y en ocasiones un empleado desempeña dos funciones esto se debe al insuficiente personal para distribuir las responsabilidades apropiadamente. Pese a que no es un riesgo significativo debemos tomar en cuenta estos aspectos para que no afecte a la cooperativa en el desempeño de sus actividades y pueda seguir manteniéndose en el mercado.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 23/08/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 23/08/2016 |



**Recomendación:**

El Consejo de Administración y el Gerente de la cooperativa tienen la obligación de realizar la planificación estratégica, como lo está estipulado en las Obligaciones del Gerente y el Consejo de Administración de la SEPS, ya que este plan ayudara a la institución a tener claro sus metas y objetivos, también recomendamos distribuir bien al personal para el buen desempeño y buena atención a los socios.

**DEBILIDAD 2**

El NIVEL DE CONFIANZA es del 85% y un RIESGO BAJO del 15%, se dio este resultado por la falta de un plan de contingencia y evaluaciones del riesgo que puedan afectar a la entidad, si no se toma acciones correctivas a tiempo.

**RECOMENDACIONES:**

Al Consejo de Vigilancia pedimos realizar planes de contingencia, matrices de evaluación de riesgo para poder determinar los posibles riesgos o sucesos y de esta manera tomar acciones correctivas a tiempo.

**DEBILIDAD 3**

En este componente de las Actividades de Control obtenemos un 80% del Nivel de CONFIANZA ALTA y un 19% RIESGO ALTO, esto se da porque la cooperativa no ha establecido políticas para controlar el acceso a los programas y archivos. Además la información que se respalda diariamente no está guardada fuera de las instalaciones. Pese a que no es un riesgo significativo debemos proponer que una persona de confianza tenga los respaldos fuera de la oficina ya que en caso de algún percance dentro de las instalaciones de oficina los datos estén bien resguardados.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 23/08/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 23/08/2016 |



## RECOMENDACIONES

Al jefe de sistemas actualizar más detalladamente las políticas del acceso a los programas y archivos, respaldar los archivos fuera de la institución siempre y cuando con una persona de confianza.

### DEBILIDAD 4

En el componente de Información y Comunicación obtenemos un 90% del Nivel de CONFIANZA ALTA y un 10% RIESGO ALTO, esto se da porque no existe información suficiente y confiable para el seguimiento de las estrategias

### RECOMENDACIÓN

Realizar la planificación estratégica.

### DEBILIDAD 5

En el componente de Monitoreo obtenemos un 70% del Nivel de CONFIANZA ALTA y un 30% RIESGO ALTO, porque no hay políticas y procedimientos para asegurar que se toman acciones correctivas de forma oportuna también no se monitorea que los empleados no hayan infringido la normativa, políticas y reglamentos establecidos por la entidad.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 23/08/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 23/08/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Informe de Control Interno  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**PE-ICI**  
**4/4**

### **RECOMENDACIÓN**

El Gerente y Jefes Departamentales actualizar los manuales y políticas existentes dentro de la institución, realizar frecuentemente las verificaciones de los registros físicos existentes, socializar con el personal las normativas, políticas, y reglamentos establecidos por la entidad para la no infrinjan las normas establecidas.

Por la atención dada a la presente, mis más sinceros agradecimientos.

**Atentamente,**

Lic. Mercedes Chango

**AUDITOR**

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 23/08/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 23/08/2016 |

# FASE III: EJECUCIÓN





Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
PROGRAMA DE AUDITORÍA  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-PA**  
**1/1**

### PROGRAMA DE AUDITORÍA

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

**Alcance:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Objetivo:** Verificar cada uno de los procesos de la normativa vigente de la institución y así poder detectar los nudos críticos.

| No. | Procedimientos  | REF.PT        | ELAB.      | Fecha      |
|-----|---|---------------|------------|------------|
| 1   | Realice el Programa de Auditoría  | <b>E-PA</b>   | <b>MCH</b> | 05/09/2016 |
| 2   | Verifique los procedimientos de la normativa vigente de la institución: <ul style="list-style-type: none"><li>• Reglamento Interno de Trabajo</li><li>• Políticas de créditos</li><li>• Recuperación de cartera</li><li>• Documentación de los empleados</li><li>Capacitación</li></ul> | <b>E-PNV</b>  | <b>MCH</b> | 05/09/2016 |
| 3   | Verifique el proceso de Colocación de créditos de acuerdo al manual de Políticas de Crédito   | <b>E-VPCC</b> | <b>MCH</b> | 16/09/2016 |
| 4   | Comprobar el procesos de recuperación de cartera  | <b>E-VPRC</b> | <b>MCH</b> | 20/09/2016 |
| 5   | Aplique indicadores de gestión  | <b>E-IG</b>   | <b>MCH</b> | 23/09/2106 |
| 6   | Elabore Hoja de Hallazgo  | <b>E-HH</b>   | <b>MCH</b> | 26/09/2016 |

Preparado por: **M. CH** Fecha: 05/09/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 05/09/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERIODO:** Año 2015

**ELEMENTO:** Reglamento Interno de Trabajo

| No.                                 | Concepto  | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación  |
|-------------------------------------|---|------------|----------|-----|-------------|----------|--|
|                                     |   | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |  |
| 1                                   | ¿Se socializa el reglamento interno de trabajo a todo el personal?                    | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 2                                   | ¿Cumplen los empleados con todos los requisitos que establece el reglamento? (Art.11) |            | X        |     | 1           | 0        | Falta de interés por parte de los empleados. @ <input checked="" type="checkbox"/>         |
| 3                                   | ¿El personal de la cooperativa cumple con el horario establecido? ( Art. 14)          | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 4                                   | ¿El reglamento interno de trabajo se actualiza periódicamente?                        | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 5                                   | ¿Existe un adecuado sistema de registro y control de asistencia? (Art. 14)            |            | X        |     | 1           | 0        | No se utiliza el reloj biométrico por su desperfecto @ <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | <b>3</b>   | <b>2</b> |     | <b>5</b>    | <b>3</b> |  |

@ Hallazgo

Verificado

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha:05/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha:05/09/2016 |



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.  
**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión  
**PERIODO:** Año 2015  
**ELEMENTO:** Reglamento Interno de Trabajo

| No.                                 | Concepto  | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación  |
|-------------------------------------|---|------------|----------|-----|-------------|----------|--|
|                                     |   | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |  |
| 6                                   | ¿Se legalizan inmediatamente los contratos de los nuevos empleados? (Art. 7)                                  | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 7                                   | ¿La Cooperativa paga oportunamente las remuneraciones a sus empleados? (Art.40 Lt.1)                          | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 8                                   | ¿El personal utiliza adecuadamente el uniforme y credencial de la institución? (Art24)                        | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 9                                   | ¿ Se sanciona al personal por el incumplimiento del reglamento interno de trabajo? (Art 34)                   | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 10                                  | ¿Los empleados asisten puntualmente a la capacitación y hay un plan establecidos ? ( Art. 19)                 |            | X        |     | 1           | 0        | No existe un plan para la capacitación al personal @ <input checked="" type="checkbox"/> |
| 11                                  | ¿ El personal cuenta con las herramientas de trabajo necesarias para el desempeño de sus funciones? (Art. 25) | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | <b>5</b>   | <b>1</b> |     | <b>6</b>    | <b>5</b> |  |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>    |   | <b>8</b>   | <b>3</b> |     | <b>11</b>   | <b>8</b> |  |

@ Hallazgo  Verificado

Preparado por: **M. CH**

Fecha:05/09/2016

Revisado por: **L.C-P.D**

Fecha:05/09/2016



### Reglamento Interno de trabajo

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{8}{11} = 0.72 \quad - \quad 72\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 72 = 28\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En el componente de Reglamento Interno de trabajo, obtenemos un 72% del Nivel de CONFIANZA ALTA y un 28% RIESGO ALTO, porque los empleados no cumplen con todos los requisitos que establece el reglamento por falta de compromiso con la institución, no existe un adecuado sistema de registro y control de asistencia.

Preparado por: **M. CH** Fecha:05/09/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha:05/09/2016



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERIODO:** Año 2015

**ELEMENTO:** Políticas de Crédito

| No.                                 | Concepto  | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación                                      |
|-------------------------------------|---|------------|----------|-----|-------------|----------|--|
|                                     |   | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |  |
| 1                                   | ¿Se actualiza anualmente las políticas de crédito para determinar los cambios en el mercado competitivo?        | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 2                                   | ¿El socio cumple con todos los requisitos que establece las políticas de crédito (Pág. 7)                       | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 3                                   | ¿Se cumple con las metas establecidas en el área de crédito   |            | X        |     | 1           | 0        | No cumple con las metas mensuales establecidas @ |
| 4                                   | ¿Se ha fijado niveles de aprobación? (Pág. 12, 13)  | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 5                                   | ¿Se verifican las firmas de los socios en todos los documentos referentes al crédito? (Pág. 34)                 | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 6                                   | Se realiza los castigos de créditos de acuerdo a los procesos establecidos en la política de crédito. (Pág. 26) | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 7                                   | ¿Se califica la cartera de acuerdo a la edad de vencimiento? Pág. ( 21, 22)                                     | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | <b>6</b>   | <b>1</b> |     | <b>7</b>    | <b>6</b> |  |

@ Hallazgo  Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 05/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 05/09/2016 |



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.  
**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión  
**PERIODO:** Año 2015  
**ELEMENTO:** Políticas de Crédito

| No.                                 | Concepto   | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación  |
|-------------------------------------|--|------------|----------|-----|-------------|----------|--|
|                                     |  | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |  |
| 8                                   | ¿Se analiza el riesgo de crédito? (Pag,21, 22)   | X          |          |     | 1           | 1        |  |
| 9                                   | ¿Todos los créditos otorgados cuentan con sus respectivas firmas de responsabilidad? (Pág. 33) |            | X        |     | 1           | 0        | No existen los firmas en algunas carpetas @  |
| 10                                  | ¿Existe un mecanismo de control y evaluación de créditos y cobranzas y procesos operacionales? |            | X        |     | 1           | 0        | Existen deficiencias en los mecanismos de control y evaluación de créditos y cobranzas @ |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | <b>1</b>   | <b>2</b> |     | <b>3</b>    | <b>1</b> |  |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>    |  | <b>7</b>   | <b>3</b> |     | <b>10</b>   | <b>7</b> |  |

@ Hallazgo

Verificado

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha:05/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha:05/09/2016 |



### Políticas de Crédito

#### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{7}{10} = 0.70 \quad - 70\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 70 = 30\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

#### INTERPRETACIÓN

En el componente de Políticas de Crédito obtenemos un 70% del Nivel de CONFIANZA ALTA y un 30% RIESGO MODERADO, es porque algunas de los créditos otorgados no cuentan con sus respectivas firmas de responsabilidad, también no cuentan con mecanismo de control y evaluación.

|                              |        |
|------------------------------|--------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: |



**ENTIDAD:** COAC CREDIL LTDA.  
**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión  
**PERIODO:** Año 2015  
**ELEMENTO:** Recuperación de Cartera

| No.                                 | Concepto   | Respuestas |          |     | Ponderación |          | Observación   |
|-------------------------------------|--|------------|----------|-----|-------------|----------|---|
|                                     |  | SI         | NO       | N/A | Pond.       | Calif.   |   |
| 1                                   | ¿Se realiza la gestión adecuada para la recuperación de cartera?(Pág. 9)       |            | X        |     | 1           | 0        | No hay un adecuado proceso @                              |
| 2                                   | ¿En caso de que el cliente incumpla con el pago se recargo por mora? (Pág. 17) | X          |          |     | 1           | 1        |   |
| 3                                   | ¿El asesor realiza llamadas recordatorias a los clientes anticipando el pago?  | X          |          |     | 1           | 1        |   |
| 4                                   | ¿La entidad logra manejar el alto nivel de riesgo? (Pág.18)                    | X          |          |     | 1           | 1        |   |
| 5                                   | ¿El jefe de crédito tiene un manual para la recuperación de cartera?           |            | X        |     | 1           | 0        | Se encuentra de manera general en el Manual de Créditos @ |
| 6                                   | ¿Se lleva un registro de llamadas a los socios que están en mora? (Pág. 18)    | X          |          |     | 1           | 1        |   |
| 7                                   | ¿Se realiza presión al garante para el cobro del crédito al socio? (Pág.18)    | X          |          |     | 1           | 1        |   |
| 8                                   | ¿Existe un abogado interno para la recuperación de cartera? (Pág.18)           |            | X        |     | 1           | 0        | La asesoría se busca de forma externa @                   |
| <b>SUBTOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | <b>5</b>   | <b>3</b> |     | <b>8</b>    | <b>5</b> |   |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>    |  | <b>5</b>   | <b>3</b> |     | <b>8</b>    | <b>5</b> |   |

@ Hallazgo  Verificado

Preparado por: **M. CH** Fecha:05/09/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha:05/09/2016





### Recuperación de Cartera

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{5}{8} = 0.63 \quad - \quad 63\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 63 = 37\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En el componente de la recuperación de cartera obtenemos un 63% del Nivel de CONFIANZA ALTA y un 37% RIESGO ALTO, es porque no se realiza una gestión adecuada para la recuperación de cartera, no se cumple con las metas establecidas, también el jefe de crédito no tiene un manual para la recuperación de cartera y no existe un abogado interno para la misma.

Preparado por: **M. CH** Fecha:05/09/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha:05/09/2016



### Interpretación de los Componentes

| N°                               | COMPONENTES                   | NIVEL DE CONFIANZA | NIVEL DE RIESGO |
|----------------------------------|-------------------------------|--------------------|-----------------|
| 1                                | Reglamento interno de trabajo | 72                 | 28              |
| 2                                | Políticas de Crédito          | 70                 | 30              |
| 3                                | Recuperación de Cartera       | 63                 | 37              |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b> |                               | <b>205</b>         | <b>95</b>       |
| <b>PROMEDIO</b>                  |                               | <b>68%</b>         | <b>32%</b>      |

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{205}{3} = 0.68 \quad - \quad 68\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 68 = 32\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio:

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En los componentes de Control Interno obtenemos el 68% NIVEL DE CONFIANZA MEDIO y un 32% RIESGO MODERADO, esto es por lo siguiente: En el componente de Reglamento Interno de trabajo, obtenemos un 72% nivel de CONFIANZA ALTA y un 28% RIESGO ALTO, porque los empleados no cumplen los requisitos establecidos y algunos empleados no utilizan el uniforme adecuadamente. Políticas de Crédito obtenemos un 70% de Nivel de CONFIANZA ALTA y un 30% RIESGO ALTO, porque no existen firmas en los créditos otorgados. Recuperación de Cartera obtenemos un 63% de Nivel de CONFIANZA ALTA y un 37% RIESGO ALTO, no tienen un manual de recuperación de cartera por tal motivo no se realiza una gestión adecuada.

Preparado por: **M. CH**      Fecha: 05/09/2016

Revisado por: **L.C-P.D**      Fecha: 05/09/2016



### VERIFICACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

#### Documentación de los empleados

**Área a aplicar:** Recursos Humanos

**Objetivo:** Comprobar que los empleados cumplan con la documentación establecida en el reglamento interno de trabajo

| N°            | Apellidos y Nombre              | Requisitos |          |     | Observación         |   |
|---------------|---------------------------------|------------|----------|-----|---------------------|---|
|               |                                 | SI         | NO       | N/A |                     |   |
| 1             | Chango Tubon César Olmedo       | 0          | 1        |     | Falta de compromiso | ✓ |
| 2             | Landa Sailema Silvia Maribel    | 1          | 0        |     |                     | ✓ |
| 3             | Lagua Tubon Jorge Luis          | 0          | 1        |     | Falta de Compromiso | ✓ |
| 4             | Herrera Herrera Jenny Maribel   | 1          | 0        |     |                     | ✓ |
| 5             | Acosta Paucar Alexandra Maribel | 0          | 1        |     | Falta de compromiso | ✓ |
| 6             | Toapanta Mora Irene Cristina    | 1          | 0        |     |                     | ✓ |
| 7             | Chango Flores Raúl Isaías       | 1          | 0        |     |                     | ✓ |
| 8             | Aucanshala Lagua Alex Dario     | 1          | 0        |     |                     | ✓ |
| 9             | Limache Agualongo Juan Elías    | 0          | 1        |     | Falta de compromiso | ✓ |
| <b>TOTALΣ</b> |                                 | <b>5</b>   | <b>4</b> |     |                     |   |

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 12/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 12/09/2016 |



**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{5}{9} = 0.56 \quad - 56\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 56 = 44\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

**INTERPRETACIÓN**

En la verificación el cumplimiento de los requisitos de los empleados obtenemos un 56% de nivel CONFIANZA MEDIA y un 44% y un RIESGO MODERADO, es porque el empleado no cumple con los requisitos establecidos en el reglamento interno de trabajo Art.11.

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha:12/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha:12/09/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Cumplimiento de Requisitos  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-PNV**  
**12/15**

### Documentos del Personal

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES             | ESTADO CIVIL | C.C/ PV | CEDULA DE CONYUGUE         | PARTIDA DE MATRIMONIO      | PARTIDA DE LOS HIJOS | CERTIFICADO DE TRABAJO | CERTIFICADO DE HONORABILIDAD | TÍTULO | FORMULARIO DECLARACIÓN | CUMPLE SI | REQUISTOS NO | OBSERVACIÓN         |   |
|----|---------------------------------|--------------|---------|----------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------|------------------------------|--------|------------------------|-----------|--------------|---------------------|---|
| 1  | Chango Tubon Cesar Olmedo       | CASADO       | ✓       | X <input type="checkbox"/> | X <input type="checkbox"/> | ✓                    | ✓                      | ✓                            | ✓      | ✓                      | 0         | 1            | Falta de compromiso | ✓ |
| 2  | Landa Sailema Silvia Maribel    | CASADO       | ✓       | ✓                          | ✓                          | ✓                    | ✓                      | ✓                            | ✓      | ✓                      | 1         | 0            |                     | ✓ |
| 3  | Lagua Tubon Jorge Luis          | CASADO       | ✓       | X                          | ✓                          | ✓                    | ✓                      | ✓                            | ✓      | ✓                      | 0         | 1            | Falta de compromiso | ✓ |
| 4  | Herrera Herrera Jenny Maribel   | SOLTERA      | ✓       | No aplica                  | No aplica                  | No aplica            | ✓                      | ✓                            | ✓      | ✓                      | 1         | 0            |                     | ✓ |
| 5  | Acosta Paucar Alexandra Maribel | SOLTERA      | ✓       | No aplica                  | No aplica                  | No aplica            | ✓                      | X <input type="checkbox"/>   | ✓      | ✓                      | 0         | 1            | Falta de compromiso | ✓ |

No existe documentación

Revisado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 12/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 12/09/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Cumplimiento de Requisitos  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-PNV**  
**13/15**

### Documentación de los empleados

| N°                    | APELLIDOS Y NOMBRES          | ESTADO CIVIL | CC/PV | CEDULA DE CONYUGUE | PARTIDA DE MATRIMONIO | PARTIDA DE LOS HIJOS | CERTIFICADO DE TRABAJO | CERTIFICADO DE HONORABILIDAD | TITULOS | FORMULARIO DECLARACIÓN | CUMPLE SI | REQUISITOS NO | OBSERVACIÓN         |   |
|-----------------------|------------------------------|--------------|-------|--------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|------------------------------|---------|------------------------|-----------|---------------|---------------------|---|
| 6                     | Toapanta Mora Irene Cristina | CASADA       | ✓     | ✓                  | ✓                     | ✓                    | ✓                      | ✓                            | ✓       | ✓                      | 1         | 0             |                     | ✓ |
| 7                     | Chango Flores Raúl Isaías    | SOLTERO      | ✓     | No aplica          | No aplica             | No aplica            | ✓                      | ✓                            | ✓       | ✓                      | 1         | 0             |                     | ✓ |
| 8                     | Aucanshala Laguna Alex Dario | SOLTERO      | ✓     | No aplica          | No aplica             | No aplica            | ✓                      | ✓                            | ✓       | ✓                      | 1         | 0             |                     | ✓ |
| 9                     | Limache Agualongo Juan Elías | CASADO       | ✓     | X <del>Ø</del>     | ✓                     | ✓                    | ✓                      | ✓                            | ✓       | ✓                      | 0         | 1             | Falta de compromiso | ✓ |
| <b>TOTAL</b> $\Sigma$ |                              |              |       |                    |                       |                      |                        |                              |         |                        | <b>5</b>  | <b>4</b>      |                     | ✓ |

~~Ø~~ No existe documentación

✓ Revisado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 12/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 12/09/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Pla de Capacitación  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-PNV**  
**14/15**

## Plan de Capacitación

**Área a aplicar:** Recursos Humanos

**Objetivo:** Comprobar que los empleados se capacitan continuamente en los diferentes ámbitos, necesarios para un mejor desempeño en la entidad.

| No.            | Apellidos y Nombres             | Capacitación |          |     | Observación                                   |   |
|----------------|---------------------------------|--------------|----------|-----|---|---|
|                |                                 | SI           | NO       | N/A |   |   |
| 1              | Chango Tubon Cesar Olmedo       | 1            | 0        |     | Funciones de la Gerencia (SEPS)               | ✓ |
| 2              | Landa Sailema Silvia Maribel    | 1            | 0        |     | Declaraciones Entregas de Informe (SRI, SEPS) | ✓ |
| 3              | Lagua Tubon Jorge Luis          | 1            | 0        |     | Declaraciones Entregas de Informe (SRI, SEPS) | ✓ |
| 4              | Herrera Herrera Jenny Maribel   | 1            | 0        |     | Análisis de Microcrédito                      | ✓ |
| 5              | Acosta Paucar Alexandra Maribel | 0            | 1        |     |   | ✓ |
| 6              | Toapanta Mora Irene Cristina    | 0            | 1        |     |   | ✓ |
| 7              | Chango Flores Raúl Isafas       | 1            | 0        |     | Análisis de Microcrédito                      | ✓ |
| 8              | Aucanshala Lagua Alex Dario     | 0            | 1        |     |   | ✓ |
| 9              | Limache Agualongo Juan Elías    | 1            | 0        |     | Análisis de Microcrédito                      | ✓ |
| <b>TOTAL Σ</b> |                                 | <b>6</b>     | <b>3</b> |     |   |   |

✓ Revisado

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 12/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 12/09/2016 |



### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{6}{9} = 0.66 \quad - 66\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 66 = 34\% \quad \text{RIESGO}$$

### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En la capacitación al personal obtenemos un 66% de nivel de CONFIANZA MEDIO y el 34% RIESGO MODERADO, es porque el personal no ha recibido la capacitación suficiente para ejercer el cargo asignado, y la institución no cuenta con un plan de capacitación.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 12/09/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 12/09/2016





Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Colocación de Créditos  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-VPCC**  
**1/4**

### VERIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO

#### Colocación de Créditos

**Área a aplicar:** Departamento de Crédito

**Objetivo:** Verificar que el proceso para el otorgamiento de crédito este correctamente.

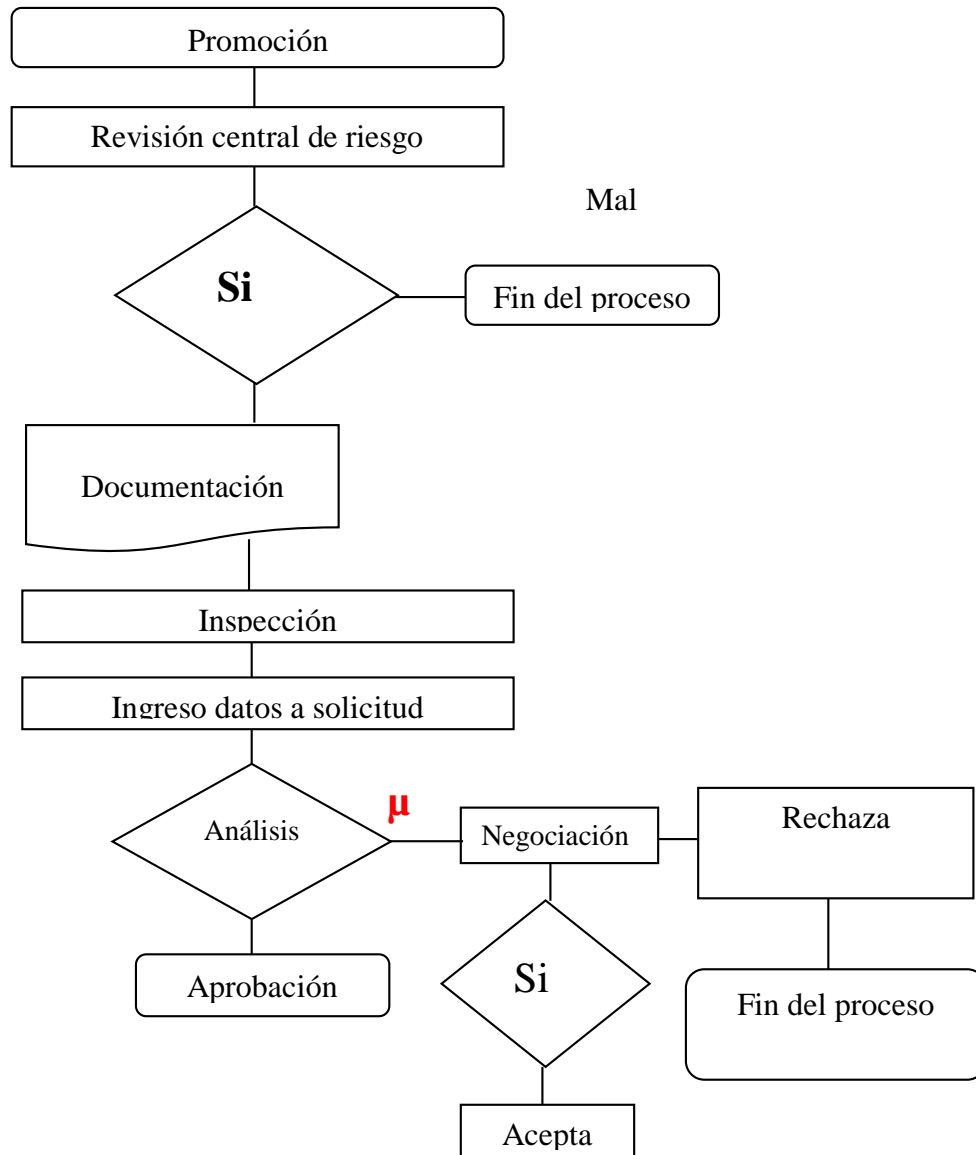
| N° | PROCEDIMIENTO   | RESPONSABLE         |                                     |
|----|---|---------------------|-------------------------------------|
| 1  | Se realiza la promoción de productos que ofrece la cooperativa                            | Asesor de negocios  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2  | Se realiza la revisión de la central de riesgo  | Balcón de servicios | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3  | Se solicita al cliente los requisitos para el otorgamiento de un crédito                  | Balcón de servicios | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4  | Se realiza la verificación y constatación de informe entregado por el socio ( Inspección) | Asesor de negocio   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5  | Se hace el análisis de la carpeta del cliente   | Jefe de Crédito     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6  | Ingreso de datos al sistema la documentación del cliente.                                 | Balcón de servicios | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7  | Aprobación del crédito  | Jefe de Crédito     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8  | Liquidación del crédito   | Balcón de servicios | <input checked="" type="checkbox"/> |

Verificado

Preparado por: **M. CH** Fecha:16/09/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha:16/09/2016

**Proceso de la Colocación de Créditos**



**Nudo crítico**

**μ** Análisis de créditos, ya que si no se realiza una evaluación profunda en la colocación de créditos se corre el riesgo de que el crédito quede en mora

|                             |                  |
|-----------------------------|------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b> | Fecha:16/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.P.D</b>  | Fecha:16/09/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil"  
Ltda.  
Colocación de Créditos  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-VPCC**  
**3/4**

Colocación de Crédito

Área a aplicar: Departamento de Crédito

| N°                               | PROCEDIMIENTO   | SI        | NO        | OBSERVACIÓN |                                     |
|----------------------------------|---|-----------|-----------|-------------|-------------------------------------|
| 1                                | Se realiza la promoción de productos que ofrece la cooperativa                            | 3         | 2         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2                                | Se realiza la revisión de la central de riesgo  | 5         | 0         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3                                | Se solicita al cliente los requisitos para el otorgamiento de un crédito                  | 5         | 0         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4                                | Se realiza la verificación y constatación de informe entregado por el socio ( Inspección) | 3         | 2         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5                                | Se hace el análisis de la carpeta del cliente   | 2         | 3         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6                                | Ingreso de datos al sistema la documentación del cliente.                                 | 2         | 3         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7                                | Aprobación del crédito  | 1         | 4         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8                                | Liquidación del crédito   | 1         | 4         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | <b>22</b> | <b>18</b> |             |                                     |

Se verifica en base a los cinco empleados del departamento de créditos

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 16/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 16/09/2016 |



### Colocación de Créditos

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{22}{40} = 0.55 \quad - \quad 55\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 55 = 45\% \quad \text{RIESGO}$$

#### Criterio

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

### INTERPRETACIÓN

En la verificación de colocación de créditos obtenemos un 55% de Nivel de CONFIANZA MEDIO y un 45% de nivel de RIESGO MODERADO, esto se da porque las personas que quieren adquirir el crédito existe un porcentaje que no cumplen con los requisitos y tienen un alto nivel de endeudamiento.

Preparado por: **M. CH** Fecha:16/09/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha:16/09/2016



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Recuperación de Cartera  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-VPRC**  
**1/4**

### Recuperación de Cartera

Área a Aplicar: Departamento de Crédito

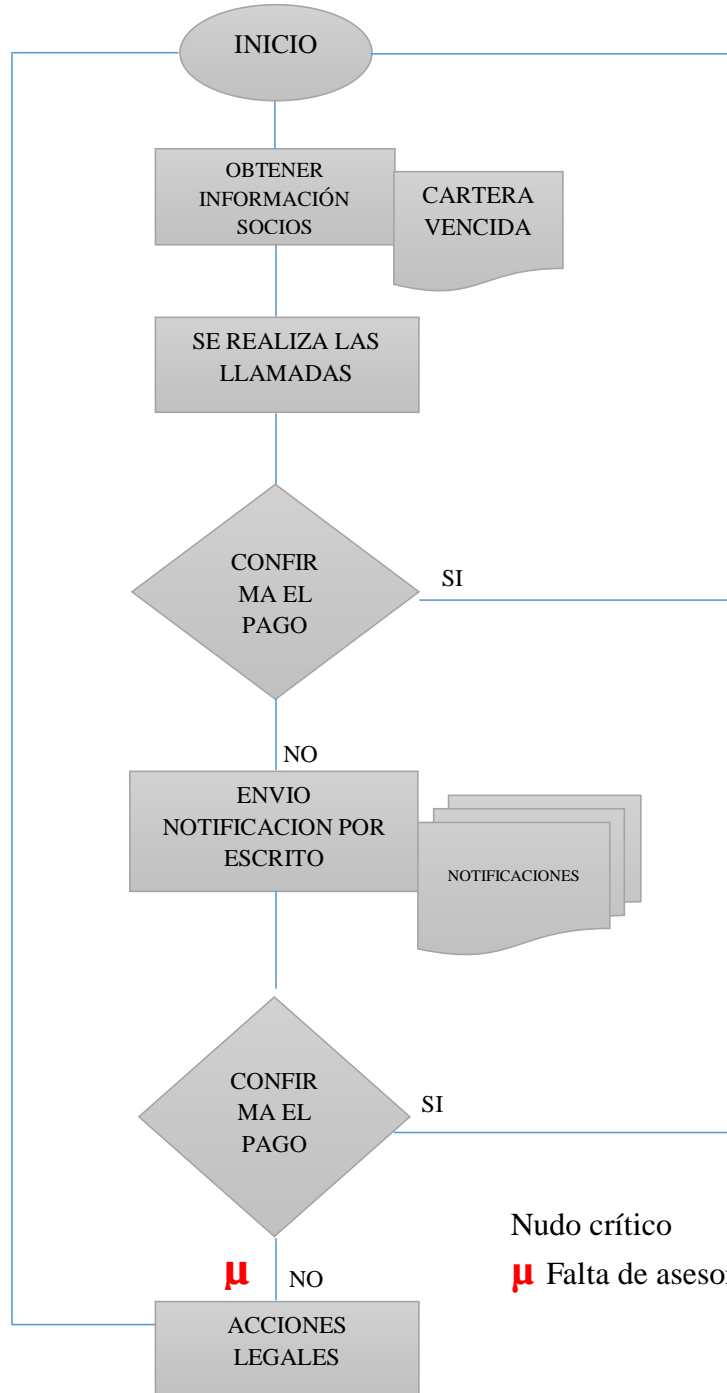
Objetivo: Disminuir el porcentaje de la cartera vencida de la cooperativa

| N° | PROCEDIMIENTO   | RESPONSABLE     |                                     |
|----|---|-----------------|-------------------------------------|
| 1  | Obtener la información de las cuentas por cobrar, fechas de vencimiento y evolución de las mismas       | Jefe de Crédito | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2  | Se realiza llamadas telefónicas   | Cajera          | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3  | Confirmación si se realizó o no el pago   | Socio           | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4  | Si se hace caso omiso a las llamadas realizadas se hace el envío hasta tres notificaciones por escrito. | Asesor          | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5  | Confirma el pago  | Socio           | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6  | Si el socio no cancela se tomaría acciones legales  | Jefe de Crédito | <input checked="" type="checkbox"/> |

Verificado

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/09/2016 |

Flujograma de la Recuperación de Cartera



Nudo crítico

μ Falta de asesoría jurídica interna

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/09/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Recuperación de Cartera  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-VPRC**  
**3/4**

Recuperación de Cartera

Área a Aplicar: Departamento de Crédito

Objetivo: Evaluar

| N°                               | PROCEDIMIENTO   | SI        | NO        | OBSERVACIÓN |                                     |
|----------------------------------|---|-----------|-----------|-------------|-------------------------------------|
| 1                                | Obtener la información de las cuentas por cobrar, fechas de vencimiento y evolución de las mismas       | 5         | 0         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2                                | Se realiza llamadas telefónicas   | 4         | 1         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3                                | Confirmación si se realizó o no el pago   | 4         | 1         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4                                | Si se hace caso omiso a las llamadas realizadas se hace el envío hasta tres notificaciones por escrito. | 3         | 2         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5                                | Confirma el pago  | 1         | 4         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6                                | Si el socio no cancela se tomaría acciones legales  | 1         | 4         |             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | <b>18</b> | <b>12</b> |             |                                     |

Se verifica en base a los cinco empleados del departamento de créditos

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 20/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 20/09/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Recuperación de Cartera  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-VPRC**  
**4/4**

## Recuperación de Cartera

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{18}{30} = 0.60 \quad - \quad 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

$$RP = 100 - CP = 100 - 60 = 40\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

| RANGO | CONFIANZA | RANGO     | RIESGO   |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 15-50 | BAJO      | 85% - 50% | ALTO     |
| 51-75 | MEDIO     | 49% - 25% | MODERADO |
| 76-95 | ALTO      | 24% - 5%  | BAJO     |

## INTERPRETACIÓN

En el proceso para la recuperación de cartera el Nivel de 60% CONFIANZA MEDIO y un 40% RIESGO MODERADO, esto se da porque la cooperativa no cuenta con un proceso adecuado para la recuperación de la cartera.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 20/09/2016

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 20/09/2016





## INDICADORES DE GESTIÓN

$$\text{EFICACIA} = \frac{\text{Crecimiento real periodo 2015}}{\text{Meta de crecimiento de cartera de créditos periodo 2015}}$$

$$= \frac{784.760,92}{1151.127,57} * 100 = 68\%$$

**Interpretación:** El grado de cumplimiento con respecto a lo presupuestado para la colocación de cartera en el año 2015 es del 68%, lo cual es un índice no favorable para la Cooperativa que se debería considerar quedando con un déficit 32% de incumplimiento de meta.

$$\text{CAPACITACIÓN} = \frac{\text{Nº de personas asitidas a la capacitación}}{\text{Total de personal convocados a la capacitación periodo 2015}}$$

$$= \frac{7}{9} * 100 = 78\%$$

**Interpretación:** Según el indicador el 78% de empleados ha asistido a las capacitaciones realizadas por la institución dando un indicador favorable y evaluando que el personal si se interesa en capacitarse.

### REQUISITOS DEL PERSONAL

$$\text{REQUISITOS} = \frac{\text{Nº de personas que cumplen con los requisitos establecidos}}{\text{Total de personal que trabajan en la Cooperativa periodo 2015}}$$

$$= \frac{5}{9} * 100 = 56\%$$

**Interpretación:** El 56% de los empleados cumple con los documentos establecidos en el reglamento interno de trabajo y el 44% de empleados no cumple indicando que no es favorable para institución.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 23/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 23/09/2016 |



### COLOCACIÓN DE CRÉDITO

$$\text{COLOCACIÓN} = \frac{\text{total de créditos otorgados 2015}}{\text{Total metas colocación de créditos en el periodo 2015}}$$
$$= \frac{864649}{1440000} * 100 = 60\%$$

#### Interpretación

Tan solo el 60% de las metas de colocación de créditos de ha cumplido siendo este indicador no favorable para la cooperativa ya que en el sistema financiero el otorgamiento de créditos es la columna vertebral de la cooperativa.

### RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

$$= \frac{\text{Porcentaje de cartera vencida alcanzado}}{\text{Porcentaje de cartera vencida planificado}}$$
$$= \frac{6,95\%}{5\%} * 100 = 72\%$$

#### Interpretación

Se alcanzó un 72% de la meta establecida, siendo un indicador favorable para la institución y también para los entes reguladoras.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 23/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 23/09/2016 |



$$\text{EFICIENCIA} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de socios con Check2015}}{\text{N}^\circ \text{ de socios analizados en el periodo 2015}}$$

$$= \frac{0}{30} * 100 = 0,00\%$$

### Interpretación

De las 30 carpetas revisadas el 100% de ellas no tienen la hoja principal del Check List, esto puede traer problemas de archivo de documentos en forma ordenada y que no estén todos los requisitos del crédito.

### FIRMAS DE APROBACIÓN EN LA CARPETA DE CRÉDITOS

$$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de créditos firmados por el Jefe de crédito}}{\text{N}^\circ \text{ de créditos aprobados y Liquidados}}$$

$$= \frac{22\%}{30\%} * 100 = 73\%$$

### Interpretación

Un 27% de la carpetas revisadas del año 2015, el Jefe de Crédito no ha firmado su responsabilidad de aprobación, solo lo ha realizado en el sistema, por lo que la persona asignada no cumple con la responsabilidad encargada.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 23/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 23/09/2016 |



**EFICIENCIA (Créditos menores a 1000)**

$$= \frac{\text{Tiempo analizado del crédito}}{\text{Tiempo pronosticado}}$$
$$= \frac{24\%}{24\%} * 100 = 100\%$$

**Interpretación**

El tiempo que se demora en analizar un crédito es de 24 horas el 100%, cumpliendo así realizar la liquidación del crédito, en el menor tiempo posible para de esta manera competir en el mercado financiera.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 23/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 23/09/2016 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Hoja de Hallazgos  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-HH**

**1/11**

## HOJA DE HALLAZGOS

### **HH1: INEXISTENCIA DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

#### **CONDICIÓN**

La inexistencia de una planificación estratégica dentro de las actividades que realiza la cooperativa, impide que se alcance de los propósitos y objetivos de la misma.

**CRITERIO:** Según la "Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Art 44 Atribuciones y Responsabilidades del Gerente literal 3 Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestado; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.

#### **CAUSA**

La falta de compromiso, tiempo y experiencia por parte del Consejo de Administración y gerencia quienes son los encargados de realizar la misma.

#### **EFECTO**

Provoca no tener metas alcances, propósitos, objetivos claros, por lo cual no se cumple con las necesidades de los clientes y no se sienten satisfechos.

#### **CONCLUSIÓN**


La Cooperativa no cuenta con una planificación estratégica que apunte al cumplimiento de cada uno de los componentes, que puedan llevar a alcanzar y evaluar los fines, objetivos, y metas a alcanzar por falta de interés de las Autoridades de la Institución.


#### **RECOMENDACIÓN AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**


Elaborar la planificación estratégica estableciendo indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos de la eficiencia y eficacia de la gestión institucional.

Contratar profesionales calificados y capaces para elaborar una planificación adecuada.


|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 26/09/2014 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 26/09/2014 |


|  |   |                                    |                             |                   |                              |                   |
|--|---|------------------------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|
|   | <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.<br/>Hoja de Hallazgos<br/>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015</p> | <p><b>E-HH</b><br/><b>2/11</b></p> |                             |                   |                              |                   |
| <p><b>HH2:ROTACIÓN DEL PERSONAL</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>La Cooperativa no cuenta con una adecuada distribución del personal</p> <p><b>CRITERIO</b></p> <p>Según la norma de control interno 410-02 Segregación de funciones.</p> <p>Las funciones y responsabilidades del personal de tecnología de información serán claramente definidas y formalmente comunicadas, para permitir que los roles y responsabilidades asignados se ejerzan con suficiente autoridad y respaldo.</p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>La falta del personal en el desempeño de las actividades en algunas áreas de la cooperativa.</p> <p><b>EFECTO</b></p> <p>Influye en el desenvolvimiento de las funciones y disminuye la calidad de atención al socio, por lo que los servicios que presta la institución no son realizadas de acuerdo a su lugar de trabajo</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>La rotación del personal en la cooperativa se debe a que no existe una adecuada distribución del mismo, por ende se aplica la norma de control interno 410-02 Segregación de funciones la misma que ayudara a mejorar los roles y responsabilidades asignadas.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RRHH</b></p> <p>Recomendamos que las rotaciones del personal no sean continuas, el personal sea especializado en su área y así de esta manera mejorar la atención al socio</p> <table border="1" data-bbox="831 1868 1402 1993"> <tr> <td data-bbox="831 1868 1126 1928">Preparado por: <b>M. CH</b></td> <td data-bbox="1126 1868 1402 1928">Fecha: 26/09/2014</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 1928 1126 1993">Revisado por: <b>L.C-P.D</b></td> <td data-bbox="1126 1928 1402 1993">Fecha: 26/09/2014</td> </tr> </table> |   |                                    | Preparado por: <b>M. CH</b> | Fecha: 26/09/2014 | Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 26/09/2014 |
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 26/09/2014   |                                    |                             |                   |                              |                   |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b>   | Fecha: 26/09/2014   |                                    |                             |                   |                              |                   |

|   |  |                                |                             |                   |                              |                   |
|---|--|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|
|    | Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.<br>Hoja de Hallazgos<br>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | <b>E-HH</b><br><br><b>3/11</b> |                             |                   |                              |                   |
| <p><b>HH3: CAPACITACIÓN AL PERSONAL</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>Los empleados de la Cooperativa no reciben capacitación permanente en cada área porque no existe un plan de capacitación.</p> <p><b>CRITERIO</b></p> <p>Según el código de trabajo del Ecuador Art. 441 Las asociaciones de trabajadores de toda clase está bajo protección del Estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines: la capacitación profesional, la cultura y educación de carácter general o aplicado a la rama correspondiente de trabajo.</p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>La falta de planes de capacitación en los que intervienen todos los empleados según su área y el compromiso de la gerencia, de velar por el desarrollo personal y profesional de sus empleados afecta significativamente la realización de las actividades en la cooperativa.</p> <p><b>EFFECTO</b></p> <p>Los empleados no se encuentran preparados para desarrollar su trabajo adecuadamente y brindar seguridad a los socios, en cuanto a las responsabilidades designadas.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>La no capacitación al personal afecta directamente a los clientes, ya que el personal que labora en la institución no puede dar un servicio de calidad.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RRHH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover planes de capacitación a todos los empleados, por parte de la persona encargada de Recursos Humanos.</li> <li>• A los empleados comprometerse y asistir a las diferentes capacitaciones que brinde la institución y evaluarles periódicamente el desempeño de las funciones.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="831 1868 1401 1993" style="width: 100%; margin-top: 20px;"> <tr> <td data-bbox="831 1868 1126 1928">Preparado por: <b>M. CH</b></td> <td data-bbox="1126 1868 1401 1928">Fecha: 26/09/2014</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 1928 1126 1993">Revisado por: <b>L.C-P.D</b></td> <td data-bbox="1126 1928 1401 1993">Fecha: 26/09/2014</td> </tr> </table> |  |                                | Preparado por: <b>M. CH</b> | Fecha: 26/09/2014 | Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 26/09/2014 |
| Preparado por: <b>M. CH</b>   | Fecha: 26/09/2014  |                                |                             |                   |                              |                   |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b>  | Fecha: 26/09/2014  |                                |                             |                   |                              |                   |

|  |  |                                |
|--|--|--------------------------------|
|   | Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.<br>Hoja de Hallazgos<br>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | <b>E-HH</b><br><br><b>4/11</b> |
| <p><b>HH4: CONTRATACIÓN DEL PERSONAL</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>Inexistencia de un manual de procedimientos para contratación del personal en la y cooperativa.</p> <p><b>CRITERIO</b></p> <p>Según las normas de control interno 407- 01- 02 -03 <b>Plan de talento humano</b> se sustentara en el análisis de la capacidad operativa de las diferentes unidades administrativas, en el diagnóstico del personal existente y en las necesidades de operación institucional.</p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>Inadecuado contratación o por familiaridad de la contratación del personal ha provocado falencias en el desarrollo de trabajo.</p> <p><b>EFECTO</b></p> <p>El desconocimiento de los procesos de la contratación del personal ha provocado falencias en el desarrollo de trabajo.</p> <p><b>CONCLUSIONES</b></p> <p>La Cooperativa debe utilizar un proceso de contratación, para que los empleados desarrollen su actividad de acuerdo a los requerimientos de la institución, según normas de control interno 407- 01- 02 -03 Plan de talento humano.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RRHH</b></p> <p>Realizar el manual de procedimientos de contratación del personal para un mejor desenvolvimiento, y de esta manera contar con profesionales calificados de acuerdo a las necesidades de la institución.</p> |  |                                |
| Preparado por: <b>M. CH</b>  |  | Fecha: 26/09/2014              |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b>   |  | Fecha: 26/09/2014              |



|  |   |                                    |                             |                   |                              |                   |
|--|---|------------------------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|
|   | <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.<br/>Hoja de Hallazgos<br/>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015</p> | <p><b>E-HH</b><br/><b>5/11</b></p> |                             |                   |                              |                   |
| <p><b>HH5: INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE FUNCIONES</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>Los manuales de funciones que tiene la cooperativa no se ejecutan completamente como los describe en la misma.</p> <p><b>CRITERIO</b></p> <p>La Cooperativa posee manuales de función de cada uno de los cargos, los mismos se deben cumplir en su totalidad por parte de los empleados, y de acuerdo a las actividades que desempeña cada uno de ellos <b>Manual de Funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.</b></p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>La falta de compromiso para con la cooperativa por parte de los empleados, hace que estos desarrollen su trabajo de acuerdo a su criterio u obviando pasos y requisitos muy importantes.</p> <p><b>EFECTO</b></p> <p>El incumplimiento de los manuales y procedimientos genera riesgos operativos, esto perjudica la imagen de la cooperativa.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>Al no cumplir las funciones de cada uno de los empleados perjudica a la institución y genera malestar en el ambiente laboral.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RRHH</b></p> <p>Enviar un comunicado por escrito a los funcionarios y empleados, anexando el manual correspondiente a cada uno, solicitando el cumplimiento obligatorio e inmediato de los mismos.</p> <p>Comprometerse con la cooperativa en el logro de los objetivos propuestos, mediante la aplicación correcta, obligatoria e inmediata de los respectivos manuales y procedimientos.</p> <table border="1" data-bbox="831 1868 1402 1995"> <tr> <td data-bbox="831 1868 1126 1928">Preparado por: <b>M. CH</b></td> <td data-bbox="1126 1868 1402 1928">Fecha: 26/09/2014</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 1928 1126 1995">Revisado por: <b>L.C-P.D</b></td> <td data-bbox="1126 1928 1402 1995">Fecha: 26/09/2014</td> </tr> </table> |   |                                    | Preparado por: <b>M. CH</b> | Fecha: 26/09/2014 | Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 26/09/2014 |
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 26/09/2014   |                                    |                             |                   |                              |                   |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b>   | Fecha: 26/09/2014   |                                    |                             |                   |                              |                   |

|   |  |                                |                             |                   |                              |                   |
|---|--|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|
|    | Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.<br>Hoja de Hallazgos<br>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | <b>E-HH</b><br><br><b>6/11</b> |                             |                   |                              |                   |
| <p><b>HH6: MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>La Cooperativa no tiene una matriz de evaluación de riesgo.</p> <p><b>CRITERIO</b></p> <p><b>Según la Superintendencia de Bancos y Seguros Título X Capítulo I de la Gestión Integral y Control de Riesgo Art. 3</b> Las instituciones del sistema financiero tiene la responsabilidad de administrar su riesgos, a cuyo efecto deben contar con procesos formales de administración integral de riesgo que permitan identificar, medir, controlar mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que están asumiendo.</p> <p>Cada institución del sistema financiera tiene su propio perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancias específicas; por tanto, al no existir un esquema único de administración integral de riesgo, cada entidad desarrollará el suyo propio.</p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>La falta de una matriz de evaluación de riesgo hace que la institución no cumpla, con los procesos formales de administración integral de riesgo.</p> <p><b>EFEECTO</b></p> <p>Al no tener un matriz de evaluación de riesgo ha sido difícil identificar, medir, controlar el riesgo por lo que ha existido falencias en la institución.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>La cooperativa no cuenta con matriz de evaluación, por lo que ha sido difícil identificar, medir y controlar las falencias existentes en la institución.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN AL GERENTE Y CONSEJO DE VIGILANCIA</b></p> <p>Se recomienda realizar el manual de la matriz de evaluación de riesgo, para identificar las falencias que este ocasionando en la institución y de esta manera mitigar los riesgos realizando procesos formales que permitan identificar, medir, controlar y monitorear.</p> <table border="1" data-bbox="831 1868 1402 1995"> <tr> <td data-bbox="831 1868 1126 1928">Preparado por: <b>M. CH</b></td> <td data-bbox="1126 1868 1402 1928">Fecha: 26/09/2014</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 1928 1126 1995">Revisado por: <b>L.C-P.D</b></td> <td data-bbox="1126 1928 1402 1995">Fecha: 26/09/2014</td> </tr> </table> |  |                                | Preparado por: <b>M. CH</b> | Fecha: 26/09/2014 | Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 26/09/2014 |
| Preparado por: <b>M. CH</b>   | Fecha: 26/09/2014  |                                |                             |                   |                              |                   |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b>  | Fecha: 26/09/2014  |                                |                             |                   |                              |                   |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Hoja de Hallazgos  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-HH**

**7/11**

## **HH7: POLÍTICAS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA DESACTUALIZADOS**

### **CONDICIÓN**

La cooperativa no cuenta con políticas para el manejo de sistema actualizado.

### **CRITERIO**

La cooperativa no ha actualizado el manual del manejo de sistema desde la RRHH Versión-1 Fecha 2014-10-01.

### **CAUSA**

La falta de actualización de políticas en el manejo de sistema provoca una mala manipulación en el mismo, por parte del personal acarreado problemas en la institución.

### **EFECTO**

La información que el sistema proporciona no sea verídica por falta de capacitación al personal y por falta de establecer restricciones.

### **CONCLUSIÓN**

Al no tener un manual actualizado provoca muchos problemas en la institución.

### **RECOMENDACIÓN AL JEFE DE SISTEMAS**

Se recomienda a la persona encargada actualizar el manual de sistemas, donde se realice una planificación de capacitación al personal, donde estén establecidas renovaciones tecnológicas.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 26/09/2014

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 26/09/2014



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Hoja de Hallazgos  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-HH**

**8/11**

## **HH8: INCUMPLIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS DE INGRESO DE EMPLEADOS**

### **CONDICIÓN**

Los empleados de la cooperativa incumplen con los documentos establecidos en la institución.

### **CRITERIO**

Según el reglamento interno de trabajo CAPITULO III Art. 11 DEL INGRESO A LA COOPERATIVA dice: Los empleados para el ingreso a la Cooperativa con la finalidad de establecer el respectivo Registro y control, todos los empleados deberán entregar en el área de Recursos Humanos los documentos solicitados en este artículo.

### **CAUSA**

La falta de la documentación completa en los empleados de la institución, trae como consecuencia la desactualización de datos personales.

### **EFECTO**

Los empleados de la cooperativa no están comprometidos.


### **CONCLUSIÓN**


Los empleados al no cumplir con los requisitos pueden traer llamados de atención por parte del Consejo de Vigilancia y también ser observados por la entidad reguladora SEPS.

### **RECOMENDACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RRHH**

Debe hacer cumplir los requisitos establecidos de acuerdo al reglamento interno de la cooperativa según el Capítulo III Art. 11 de ingreso a la cooperativa de forma inmediata.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 26/09/2014 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 26/09/2014 |

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
|   | <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.<br/>         Hoja de Hallazgos<br/>         Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015</p> | <p><b>E-HH</b><br/><b>9/11</b></p> |
| <p><b>HH9: COLOCACIÓN DE CRÉDITO</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>Los empleados de cooperativa no cumplen con el proceso establecido, para la colocación de crédito de acuerdo al Manual de Políticas de créditos.</p> <p><b>CRITERIO</b></p> <p><b>Según El Manual de Políticas de Créditos N° 16 Proceso de Créditos y Cobranzas.</b> Cada uno de los procesos de crédito de la cooperativa se hallara debidamente sustentados en procedimientos operativos y formatos, los que serán de aplicación obligatorio por parte de todas y cada una de las oficinas de la cooperativa, así como de los Asesores de Negocios.</p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>El desconocimiento de la Políticas de créditos por parte de los Asesores de Negocios, ha provocado el incumplimiento de los procesos de créditos correctamente.</p> <p><b>EFECTO</b></p> <p>La falta de compromiso de los asesores ha provocado pérdida de ingresos a la cooperativa.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>El personal debe tener conocimiento del Manual de Políticas de crédito, para que los asesores realicen un trabajo eficiente.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN AL JEFE DE CRÉDITO</b></p> <p>Actualizar el manual de políticas de créditos de acuerdo a las nuevas normas establecidas por el ente regulador, luego entregar el Manual de Políticas de Crédito a los asesores de negocios para que socialice e inmediatamente tomar una prueba de evaluación para medir el grado desempeño, cumplimiento y de esta manera realizar las actividades de forma correcta y oportuna.</p> |   |                                    |
| <p>Preparado por: <b>M. CH</b></p>   |   | <p>Fecha: 26/09/2014</p>           |
| <p>Revisado por: <b>L.C-P.D</b></p>  |   | <p>Fecha: 26/09/2014</p>           |

|  |  |                                 |
|--|--|---------------------------------|
|   | Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.<br>Hoja de Hallazgos<br>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | <b>E-HH</b><br><br><b>10/11</b> |
| <p><b>HH10: INCUMPLIMIENTO DE METAS DEL ÁREA DE CRÉDITOS</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>El jefe de crédito no ha establecido medidas de control para que los asesores de créditos cumplan con las metas establecidas.</p> <p><b>CRITERIO</b></p> <p>No se dio el cumplimiento al establecido en el Manual de Jefe de Crédito que dispone "Supervisar la ejecución del trabajo de los analistas de crédito según la programación anual de actividades".</p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>La falta de compromiso del Jefe de Crédito y los asesores de negocios no se cumple con las metas establecidas.</p> <p><b>EFFECTO</b></p> <p>En incumplimiento de las metas establecidas en el área de crédito ha motivado la pérdida de ingresos potenciales.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>El Jefe de Crédito no efectuó controles mensuales, sobre el cumplimiento de metas a los Asesores de Negocios de acuerdo al manual de funciones del Jefe de Crédito.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN AL JEFE DE CRÉDITO</b></p> <p>Realizar controles permanentes a los Asesores de Negocios, con el objeto de verificar el cumplimiento de metas en el departamento de créditos y cobranzas a fin de optimizar la utilización de los recursos financieros.</p> |  |                                 |
| Preparado por: <b>M. CH</b>  |  | Fecha: 26/09/2014               |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b>   |  | Fecha: 26/09/2014               |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Hoja de Hallazgos  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-HH**

**11/11**

## **HH11: RECUPERACIÓN DE LA CARTERA**

### **CONDICIÓN**

No existe un manual de recuperación de cartera en la cooperativa.

### **CRITERIO**

Según la Junta Monetaria y Financiera Capítulo I Art. 3 Literal n **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 la operación aprobación instrumentación y desembolso.

### **CAUSA**

La falta de una manual de recuperación de créditos ha tomado mucho tiempo en la recuperación de la cartera, llevando tiempo.

### **EFEECTO**

Como consecuencia de una inadecuada recuperación de cartera, ha conllevado a la cooperativa, gasto de dinero, tiempo.

### **CONCLUSIÓN**

La Cooperativa no cuenta con un manual de recuperación de cartera, que le permita realizar una recuperación en forma eficaz y eficiente.

### **RECOMENDACIÓN AL JEFE DE CRÉDITO**

Realizar el manual de recuperación de créditos donde contenga las estrategias y planes de recuperación, para no perder tiempo ni dinero en su recuperación.

Realizar el seguimiento de los créditos otorgados para verificar si el dinero entregado lo utilizo de acuerdo a lo solicitado.

Luego de realizar este manual socializar a todo los Asesores de Negocios de forma más rápida.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 26/09/2014 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 26/09/2014 |

# FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS





Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
PROGRAMA DE AUDITORÍA  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**E-PA**  
**1/1**

### PROGRAMA DE AUDITORÍA

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

**Alcance:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**Objetivo:** Elaborar el informe final de auditoría de gestión donde se expone los resultados del examen.

| No. | Procedimientos                       | REF.PT       | ELAB.      | Fecha      |
|-----|--------------------------------------|--------------|------------|------------|
| 1   | Emita el informe de control interno. | <b>E-ICI</b> | <b>MCH</b> | 03/10/2016 |

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 05/09/2016 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 05/09/2016 |



## CAPITULO I

### INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

#### 1.1 MOTIVO DEL EXAMEN

El examen de Auditoría de Gestión a realizarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda., con la finalidad de mejorar el manejo de los recursos financieros de los socios, y así determinar el grado de eficacia y eficiencia de los procesos administrativos y financieros.

#### 1.2 OBJETIVOS DEL EXAMEN

##### 1.2.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa, con la finalidad de identificar oportunidades de crecimiento y mejora, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno e indicadores de gestión los mismos que permitan evaluar la eficiencia y eficacia de las actividades que se desarrollan en la entidad.

##### 1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Evaluar el sistema de control interno mediante la utilización del método Coso I, con la finalidad de determinar el nivel de riesgo y el nivel de confianza que existe en cada uno de sus componentes.
- b) Aplicar procedimientos de Auditoría que permitan medir los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos.
- c) Determinar los hallazgos encontrados en cada uno de los procesos.
- d) Emitir un informe final en el que se establezca conclusiones y recomendaciones, las cuales serán comunicados a los Directivos de la Cooperativa y el personal de la entidad.

#### 1.3 ALCANCE

El periodo de evaluación es el comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015; con el fin de determinar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y financiera.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 03/10/2014

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 03/10/2014



### BASE LEGAL

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- Resolución No. SEPS-INEPS-2012-0024 emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Catálogo Único de Cuentas);
- Estatuto social adecuado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
- Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad.
- Manual de Funciones de la Cooperativa.

### ESTRUCTURA ORGÁNICA



Preparado por: **M. CH**

Fecha: 03/10/2014

Revisado por: **L.C-P.D**

Fecha: 03/10/2014



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase IV: Comunicación de Resultados  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**ICI**

**3/8**

## **OBJETIVOS DE LA ENTIDAD**

La cooperativa tiene los siguientes objetivos:

### **FINANCIERO**

Implementar una estructura financiera sostenibilidad de la cooperativa.

### **SOCIOS Y CLIENTES**

Crear productos y servicios de acuerdo a las necesidades de los socios que permita lograr el impacto socio-economico en los socios.

### **PROCESOS Y TECNOLOGÍA**

Implementar una estructura de gestión por procesos para ayudar a lograr los niveles de servicios de calidad que requieren nuestros socios.

### **APRENDIZAJE Y DESARROLLO**

Desarrollar las competencias de los colaboradores que contribuyan al logro de los demás objetivos.

### **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Implementar el proceso de responsabilidad social y balance social.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 03/10/2014

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 03/10/2014



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase IV: Comunicación de Resultados  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

ICI

4/8

## CAPITULO II

Durante la ejecución de la auditoria de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la Provincia de Cotopaxi, periodo 2015; se han detectado las siguientes falencias:

### RESULTADOS DEL EXAMEN

#### **HH1: INEXISTENCIA DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

##### CONCLUSIÓN

La Cooperativa no cuenta con una planificación estratégica que apunte al cumplimiento de cada uno de los componentes, que puedan llevar a alcanzar y evaluar los fines, objetivos, y metas a alcanzar por falta de interés de las Autoridades de la Institución.

##### RECOMENDACIÓN AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

Elaborar la planificación estratégica estableciendo indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos de la eficiencia y eficacia de la gestión institucional.

Contratar profesionales calificados y capaces para elaborar una planificación adecuada.

#### **HH2: ROTACIÓN DEL PERSONAL**

##### CONCLUSIÓN

La rotación del personal en la cooperativa se debe a que no existe una adecuada distribución del mismo, por ende se aplica la norma de control interno 410-02 Segregación de funciones la misma que ayudara a mejorar los roles y responsabilidades asignadas.

##### RECOMENDACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RRHH

Recomendamos que las rotaciones del personal no sean continuas, el personal sea especializado en su área y así de esta manera mejorar la atención al socio.

Preparado por: **M. CH** Fecha: 03/10/2014

Revisado por: **L.C-P.D** Fecha: 03/10/2014



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase IV: Comunicación de Resultados  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

**ICI**

**5/8**

### **HH3: CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

#### **CONCLUSIÓN**

La no capacitación al personal afecta directamente a los clientes, ya que el personal que labora en la institución no puede dar un servicio de calidad.

#### **RECOMENDACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RRHH**

- Promover planes de capacitación a todos los empleados, por parte de la persona encargada de Recursos Humanos.
- A los empleados comprometerse y asistir a las diferentes capacitaciones que brinde la institución y evaluarles periódicamente el desempeño de las funciones.

### **HH4: CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

#### **CONCLUSIONES**

La Cooperativa debe utilizar un proceso de contratación, para que los empleados desarrollen su actividad de acuerdo a los requerimientos de la institución, según normas de control interno 407- 01- 02 -03 Plan de talento humano.

#### **RECOMENDACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RRHH**

Realizar el manual de procedimientos de contratación del personal para un mejor desenvolvimiento y de esta manera contar con profesionales calificados de acuerdo a las necesidades de la institución.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 03/10/2014 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 03/10/2014 |



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase IV: Comunicación de Resultados  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

ICI

6/8

#### **HH5: INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE FUNCIONES**

##### **CONCLUSIÓN**

Al no cumplir las funciones de cada uno de los empleados perjudica a la institución y genera malestar en el ambiente laboral.

##### **RECOMENDACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RRHH**

Enviar un comunicado por escrito a los funcionarios y empleados, anexando el manual correspondiente a cada uno, solicitando el cumplimiento obligatorio e inmediato de los mismos.

Comprometerse con la cooperativa en el logro de los objetivos propuestos, mediante la aplicación correcta, obligatoria e inmediata de los respectivos manuales y procedimientos.

#### **HH6: MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS**

##### **CONCLUSIÓN**

La cooperativa no cuenta con matriz de evaluación, por lo que ha sido difícil identificar, medir y controlar las falencias existentes en la institución.

##### **RECOMENDACIÓN AL GERENTE Y CONSEJO DE VIGILANCIA**

Se recomienda realizar el manual de la matriz de evaluación de riesgo, para identificar las falencias que este ocasionando en la institución y de esta manera mitigar los riesgos realizando procesos formales que permitan identificar, medir, controlar y monitorear.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 03/10/2014 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 03/10/2014 |



### **HH7: POLÍTICAS PARA EL MANEJO DEL SISTEMA DESACTUALIZADOS**

#### **CONCLUSIÓN**

Al no tener un manual actualizado provoca muchos problemas en la institución.

#### **RECOMENDACIÓN AL JEFE DE SISTEMAS**

Se recomienda a la persona encargada actualizar el manual de sistemas, donde se realice una planificación de capacitación al personal, donde estén establecidas renovaciones tecnológicas.

### **HH8: INCUMPLIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS DE INGRESO DE EMPLEADOS**

#### **CONCLUSIÓN**

Los empleados al no cumplir con los requisitos pueden traer llamados de atención por parte del Consejo de Vigilancia y también ser observados por la entidad reguladora SEPS.

#### **RECOMENDACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RRHH**

Debe hacer cumplir los requisitos establecidos de acuerdo al reglamento interno de la cooperativa según el Capítulo III Art. 11 de ingreso a la cooperativa de forma inmediata.

### **HH9: COLOCACIÓN DE CRÉDITOS**

#### **CONCLUSIÓN**

El personal debe tener conocimiento del Manual de Políticas de crédito, para que los asesores realicen un trabajo eficiente.

#### **RECOMENDACIÓN AL JEFE DE CRÉDITO**

Actualizar el manual de políticas de créditos de acuerdo a las nuevas normas establecidas por el ente regulador, luego entregar el Manual de Políticas de Crédito a los asesores de negocios para que socialice e inmediatamente tomar una prueba de evaluación para medir el grado de desempeño, cumplimiento y de esta manera realizar las actividades de forma correcta y oportuna.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 03/10/2014 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 03/10/2014 |





Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.  
Fase IV: Comunicación de Resultados  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

ICI

8/8

### **HH10: INCUMPLIMIENTO DE METAS DEL ÁREA DE CRÉDITOS**

#### **CONCLUSIÓN**

El Jefe de Crédito no efectuó controles mensuales sobre el cumplimiento de metas a los Asesores de Negocios de acuerdo al manual de funciones del Jefe de Crédito.

#### **RECOMENDACIÓN AL JEFE DE CRÉDITO**

Realizar controles permanentes a los Asesores de Negocios, con el objeto de verificar el cumplimiento de metas en el departamento de créditos y cobranzas a fin de optimizar la utilización de los recursos financieros.

### **HH11: RECUPERACIÓN DE LA CARTERA**

#### **CONCLUSIÓN**

La Cooperativa no cuenta con un manual de recuperación de cartera que le permita realizar una recuperación en forma eficaz y eficiente.

#### **RECOMENDACIÓN AL JEFE DE CRÉDITO**

Realizar el manual de recuperación de créditos donde contenga las estrategias y planes de recuperación, para no perder tiempo ni dinero en su recuperación.

Realizar el seguimiento de los créditos otorgados para verificar si el dinero entregado lo utilizo de acuerdo a lo solicitado.

Luego de realizar este manual socializar a todo los Asesores de Negocios de forma más rápida.

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Preparado por: <b>M. CH</b>  | Fecha: 03/10/2014 |
| Revisado por: <b>L.C-P.D</b> | Fecha: 03/10/2014 |

## CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., es un institución de intermediación financiera, que ha venido presentando los siguientes problemas; no existe un adecuado sistema de selección de personal, no posee manuales actualizado, no realizan evaluaciones en las actividades crediticia, lo que ha provocado un alto índice de morosidad, y el incumplimiento de las normas y leyes por lo que es indispensable la realización de una auditoría de gestión.
- Mediante la aplicación de la evaluación al sistema de control interno se determinó algunas debilidades en los departamentos de operaciones, no mantienen un control eficiente debido a que no proporcionan un grado de seguridad razonable, basado en el análisis de funcionamiento de los cinco componentes.
- Los Directores de la Cooperativa fijan metas de colocación de créditos, que los Asesores no han cumplido a cabalidad, el manual de políticas de créditos esta desactualizado, no existe una manual adecuado para recuperación de cartera, no realizan el seguimiento de la otorgación de créditos, no ejecutan ruteros para las visitas y abogado externo, son estos los diferentes aspectos que permitan cumplir con la meta y el medir su efectividad.
- En lo referente al Departamento de Recursos Humanos, se pudo establecer el incumplimiento de la normativa que la regula, desde el expediente del personal incompleto faltando los documentos que legalizan su ingreso, no se han aplicado capacitaciones al personal, ni evaluaciones al desempeño para conocer los aspectos que afectan los resultados presentados.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., mejorar y verificar el cumplimiento de los procesos, realizando un adecuado sistema de selección de personal, manuales actualizados, ejecutar evaluaciones en las actividades crediticias, hacer cumplir las normas y leyes existentes con la finalidad de mejorar el desempeño en las funciones.
- Al Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia implantar las recomendaciones planteadas en la evaluación sistema de control interno, como de los procedimientos evaluados, para mejorar en forma sustancial los niveles de eficiencia, eficacia y economía determinados en esta auditoría.
- Se recomienda al Jefe de Crédito, hacer cumplir las metas de colocación de créditos establecidas, actualizar el manual de crédito de acuerdo a la situación actual del país y también a las normas y leyes de la SEPS, realizar un manual adecuado para recuperación de cartera, ejecutar seguimiento de la otorgación de créditos, firmar la aprobación de créditos en las carpetas, ejecutar los ruterros para las visitas y promociones de los asesores y contratar un abogado interno para que agilite los tramites de los créditos vencidos, de esta manera cumplir con la meta y objetos.
- Al Gerente y Jefe de Recursos Humanos, se recomienda hacer cumplir el reglamento interno de trabajo que existe en la institución, para no tener inconvenientes en futuro con los empleados, realizar un adecuado proceso de contratación del personal, planificar capacitaciones anuales para todos los departamentos, realizar evaluaciones de desempeño al personal para que de esta manera el desarrollo y habilidades lleven al éxito profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2008). Auditoria y Control Interno. Madrid: Cultural.
- Arens, A. A., et al. (2007). Auditoría un Enfoque Integral 11a ed. México: Pearson Educación.
- Blanco Luna, Y. (2012). Auditoria Integral Normas y Procedimientos 2a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cardozo, H. (2006). Auditoría del Sector Solidario, Aplicación de Normas Internacionales. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Corporación de Estudios y Publicaciones. (2011). Ley Organica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero. Quito: CEP.
- Dávalos, N. (1990). Enciclopedia Básica de Administracion Contabilidad y Auditoría (3a ed.). Quito: Cooperación de Estudios y Publicaciones.
- De la Peña, A. (2009). Auditoría un Enfoque Práctico 1a ed. Madrid: Paraninfo.
- Estupiñan, R. (2011). Administracion de Riesgo Empresarial o E.R.M 1a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2007). Auditoría Administrativa, Gestión Estrategica del Cambio 2a ed. Mexico: Pearson Educación.
- Grinaker, R., & Barr, B. (1979). Auditoría. El Examen de los Estados Financieros 4a ed. México: Continental.
- Instituto Mexicano de Contadores Pubicos. (1995). Normas y Procedimientos de Auditoría. Mexico: IMEP.
- Kell, W., et al. (1988). Auditoría Moderna 3a ed. Mexico: Continental S.A.
- Leonard, W. (1989). Auditoría Administrativa, Evaluación de los Metodos y Eficiencia Administrativa. Mexico: Diana.
- Lorino, P. (1993). El Control de Gestión Estratégico. Barcelona: Marcombo.
- Maldonado, M. (2010). Auditoría de Gestión 3a ed. Quito: Abya-Yala.
- Mendivil, V. (2002). Elementos de Auditoría 5a ed. Mexico: Ecafsa.
- Mira, J. (2006). Apuntes de Auditoría. Madrid: Creative commons.
- Mora, A. (2008). Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión 3a ed. Madrid: Ecobook.
- Porras, C. (2003). Auditoria Interna y Auditoría de Gestión 1a ed. Quito: Editorial Vasco.
- Sotomayor, A. (2008). Auditoria Administrativa. Mexico: Mc Graw Hill.

Suárez, A. (2010). *La Moderna Auditoría* 3a ed. México: McGraw Hill.

Superinendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2012). *El Sistema Financiero Ecuatoriano*. SBS (Superinendencia de Bancos y Seguros), 1.

Whittington, R., & Kurt, P. (2009). *Auditoria un Enfoque Integral* 12a ed. Mexico: McGraw-Hill.

## LINKOGRAFÍA

- Cabrera, S., & Villena, V. (30 de Junio de 2010). *Auditoría de Gestión a ala Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2008-2009*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/437>
- Minta, B. (2013). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema; Informe de Auditoría*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2665>

## ANEXOS

### Anexo 1.- Encuesta al personal de la cooperativa.



#### ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA CREDIL LTDA.

##### OBJETIVO:

Efectuar un diagnóstico que permita analizar la situación actual de entidad, para evaluar el desempeño de los mismos y viceversa.

##### INSTRUCCIONES:

- Las preguntas deben ser contestadas con la mayor seriedad y responsabilidad posible.
- Marque con una X la respuesta que usted crea sea la más conveniente

1) ¿La cooperativa cuenta con una planificación estratégica?

|    |                          |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

2) ¿Se han definido objetivos y metas?

|    |                          |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

3) ¿Se realizan capacitaciones al personal?

|    |                          |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

4) ¿Se han realizado auditorías dentro de la institución?

|    |                          |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

5) ¿Cree que una auditoría de gestión será una herramienta adecuada de evaluación?

|    |                          |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

6) ¿Todo el personal conoce la misión, visión, los principios y valores de cooperativa?

|    |                          |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

7) ¿Se aplican sanciones por el incumplimiento del reglamento interno de trabajo?

|    |                          |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

8) ¿Existe manual de funciones para cada área o departamento?

|    |                          |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

9) ¿Se aplica indicadores de gestión dentro de la cooperativa?

|    |                          |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

10) La cooperativa cuenta con un organigrama estructural?

|    |                          |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

## Anexo 2: Reglamento Interno de Trabajo



### REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

#### DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIL” LTDA.

##### **Antecedentes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil”, es una institución financiera establecida al amparo de las leyes de la República del Ecuador, que nace como la institución financiera especializada en ofrecer servicios financieros a los sectores desatendidos y particularmente a los microempresarios. Su visión, misión y nicho de mercado claramente describen su filosofía institucional, misma que se ha ido consolidando hasta posicionar La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” como guía en el negocio financiero con soluciones inmediatas

La convicción y profesionalismo de sus fundadores, líderes y colaboradores han sido el pilar fundamental del éxito alcanzado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil”. Desde el enunciado de su misión, la Cooperativa enfatiza en la necesidad de contar con un equipo humano calificado que haga de esta misión su misión de vida. Para ello ha construido una cultura corporativa enfocada no solo a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, al apoyo al desarrollo social del país y a la lucha contra la pobreza; sino también en apoyar para que sus colaboradores encuentren en la Institución una fuente de satisfacciones no solo materiales sino humanas y de solidaridad.

En este contexto, La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil”,. Expide el siguiente Reglamento Interno de Trabajo con el objeto de garantizar el normal desenvolvimiento de las relaciones contractuales y laborales en la empresa, así como para contar con un documento técnico - legal que oriente y regule el desarrollo de las actividades en cada una de las dependencias que la cooperativa tiene y en las que se crearen en el futuro en cualquier lugar de la República.

##### **Objetivos:**

1. Contar con un documento claro y transparente que permita que todos los colaboradores conozcan sus derechos, obligaciones y compromisos para con la Institución, garantizando y regulando el normal desenvolvimiento de las relaciones laborales.
2. Comprometer y concienciar al colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” que con su trabajo desempeña un rol importante en la vida del país, especialmente por la confianza depositada no solamente por la Cooperativa sino por los socios y el público en general; que son sus cualidades de honorabilidad, cortesía, confidencialidad y educación elementos esenciales en el desempeño de sus trabajos.
3. Poner en práctica una filosofía de mejoramiento continuo y permanente para los empleados la Cooperativa a fin de motivar y coadyuvar a su desarrollo profesional y personal.
4. Cumplir con lo establecido en el Código de Trabajo y normas complementarias.

#### **CAPITULO I**

##### **DEL REGLAMENTO EN GENERAL**

**Art.1.-** Para los fines contemplados en el Art. 64, en el numeral 12 del Art. 42, y del literal a) del Art. 44 del Código del Trabajo, y en general, para el mejor cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil”, compañía constituida y existente bajo las leyes de la República del Ecuador, dicta el presente Reglamento de Trabajo, que regirá las relaciones laborales internas.

**Art. 2.- REPRESENTACIÓN.-** El Gerente General de la cooperativa, de conformidad con lo dispuesto en sus estatutos, o quien haga sus veces de acuerdo a lo establecido en el Art. 36 del Código Trabajo, tiene la representación legal, para efectos de los derechos y deberes que al empleador le otorga el mismo Código; y por lo tanto los únicos autorizado para contratar o despedir a los trabajadores. Ningún trabajador podrá hacer declaraciones a la prensa, en público o a las autoridades a nombre de la Cooperativa. Únicamente los representantes legales están facultados para dicha tarea.

**Art. 3.- ÁMBITO.-** Debido a las operacionales y características propias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil”, se establece que el presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación en todo el territorio nacional ecuatoriano con su domicilio principal en la Ciudad de Salcedo, 24 de mayo y Ana Paredes, la cooperativa está legalmente autorizado para abrir sucursales en otras circunscripciones territoriales del país, por cuanto la actividad económica es la prestación de servicios cooperativos, y servicios financieros.



#### **Art.4.-DEFINICIONES.-**

En este Reglamento se usarán indistintamente los términos: "Compañía"- o "Empresa", para referirse a la Cooperativa

"Empleado" para referirse a Empleado o trabajadores en general.

El uso de los términos en masculino incluirá el femenino, el uso del singular incluirá el plural y viceversa.

#### **Art.4.-OBLICACION.-**

En cumplimiento a lo dispuesto al inciso cuarto del Art. 64 del Código /de Trabajo y para el conocimiento de los trabajadores, la Empresa fijará de forma permanente una copia auténtica del presente Reglamento, suscrita por el Director del Trabajo, en un lugar visible donde se realicen las labores de la Empresa y adicionalmente se entregara un ejemplar a cada uno de sus empleados.

#### **Art. 6.-SUJECIÓN**

Tanto la Compañía como sus trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento. Se entenderán incorporadas al Presente Reglamento las Políticas y Procedimientos del Grupo " Credil ", las cuales a su vez junto al presente reglamento se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo que la Cooperativa suscribe y mantiene con sus trabajadores.

Se presume e! pleno-conocimiento por parte de la Empresa y de los trabajadores del contenido de este Reglamento, y por lo tanto, su desconocimiento no podrá ser alegado por trabajador alguno como excusa al incumplimiento del mismo.

### **CAPÍTULO II CONTRATOS DE TRABAJO**

#### **Art. 7.- DE LA CONTRATACIÓN.-**

La Empresa podrá celebrar válidamente, todo tipo de contrato de trabajo con sus empleados, utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la ley.

#### **Art. 8.- TIPOS DE CONTRATOS**

8.1. Todos los trabajadores de la Cooperativa, serán contratados por escrito. Todos los contratos estarán sujetos a las condiciones establecidas en este Reglamento.

8.2 Los contratos individuales que la Compañía celebra por primera vez tendrán un período de prueba de noventa días, en claro acatamiento al Art. 15 del C. T. (el criterio de la Compañía será sí usa o no este instrumento).

La Empresa podrá celebrar además de los contratos contemplados en el Código del Trabajo los que le permitan otras leyes especiales.

### **CAPITULO III DEL INGRESO Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

#### **Art.9.-VACANTES.-**

Cuando se produzcan vacantes o nuevas necesidades de personal, la Cooperativa buscará la persona más idónea para su reclutamiento, reservándose el derecho a escogerla de entre el personal de la Cooperativa o entre personas ajenas a ésta.

#### **Art. 10.- CLASIFICACIÓN DE EMPLEADOS**

Para efectos de este Reglamento. Se entenderá que los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil"

a) **Permanentes.-** Son aquellos que han suscrito contrato de trabajo la Cooperativa por tiempo indefinido, pasando por un contrato a prueba de 90 días.

b) **A Plazo Fijo.-** Aquellos que mantienen suscritos contratos de trabajo con la Cooperativa por tiempo definido.

c) **Eventuales u Ocasionales.-** Aquellos que son contratados para realizar tareas específicas por un tiempo determinado.

#### **Art. 11.- DEL INGRESO A LA COOPERATIVA**

Para el ingreso a la Cooperativa con la finalidad de establecer el respectivo Registro y control, todos los empleados deberán entregar en el área de Recursos Humanos los siguientes documentos:

Cédula de ciudadanía: 3 copias

Cédula de ciudadanía cónyuge: 2 copias

Declaración juramentada respecto de la unión de hecho, si procediere

Carné de afiliación al IESS

Certificados de Trabajo de sus últimos empleadores

Certificado de Votación del último sufragio. 3 copias

Certificados de honorabilidad:

Originales de las partidas de matrimonio y partidas de nacimiento los hijos o copia de las cédulas de identidad. Certificado que acredite sus estudios (Título, Acta de Grado)

Dos fotos tamaño carné

Examen médico pre ocupacional e informe médico

Los empleados nuevos deberán llenar completamente y firmar los formularios de: "Declaración de Fondos", "De Vinculación", "Confirmación de Datos y "Conozca a su Empleado"

Recursos Humanos recibirá y registrará estos documentos y los formularios debidamente llenados, previa a la suscripción del contrato de Trabajo a prueba, entre el empleado y la institución, cuya duración máxima es de 90 días de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 15 del Código de Trabajo. Vencido este plazo y si ninguna de las partes hubiera manifestado su voluntad de terminarlo, automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año.

Sin embargo, de acuerdo a sus necesidades y en caso de requerir la prestación de servicios por tiempo determinado, la Institución podrá celebrar contratos a plazo fijo, que de acuerdo al inciso segundo del Art. 184 del Código del Trabajo, podrá tener una duración de uno hasta dos años, su terminación se notificará con al menos 30 días de anticipación y de no mediar notificación, se convertirá en contrato por tiempo indefinido.

#### **Art. 12.-VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN**

La empresa no asume responsabilidad alguna en el caso que un aspirante efectúe una falsa declaración en relación a la edad u otros datos personales, o presente documentos que no sean legales o que hayan sido adulterados o contengan errores. En caso de presentarse algún tipo de alteración en la documentación presentada por los aspirantes, luego de las investigaciones y comprobado el hecho, el candidato no continuará con el proceso de selección, ni de contratación, tampoco podrá volver a postularse para ingresar a la compañía.

Si la alteración de documento e información se presentare luego de haber sido contratado, esto motivará la terminación del Contrato de Trabajo, bajo causal de Visto Bueno, de acuerdo a lo previsto en la causal 3ra. del Art. 172 del Código Laboral.

La Compañía podrá solicitar las referencias que estime necesarias sobre el aspirante y se reserva la libertad de verificarla veracidad de la información o datos presentados antes y/o después de su contratación. En caso de verificar que la información proporcionada por el trabajador es falsa o se encuentra caducada o las autorizaciones han sido expiradas o retiradas, la Cooperativa podrá. Solicitar el visto bueno y terminar la relación laboral.

#### **13.- CONTRATACIÓN Y TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS**

**Art 13.1** Únicamente los representantes legales de la Cooperativa o quien cuente con poder expreso para el efecto podrán suscribir los contratos de trabajo o darlos por terminado de acuerdo a la ley.

**13.2** Ninguna persona podrá considerarse contratada sino por quien tenga expresamente la representación legal de la Compañía. De la misma forma, ningún empleado podrá considerarse despedido sino cuando el despido hubiese sido hecho por uno de los representantes legales de la Empresa.

### **CAPITULO IV**

#### **JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO LICENCIAS Y VACACIONES**

##### **Art. 14.- JORNADA DE TRABAJO.-**

Por las condiciones especiales en que se desarrollan las actividades de

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" podrá disponer que sus empleados desempeñen sus labores bajo su mismo cargo en cualquier lugar del país, sin que tal circunstancia implique un cambio de ocupación o despido intempestivo.

Tomando en consideración que los servicios que presta la Compañía, en concordancia con su objeto social que es de naturaleza interrumpida y delicada, y que estos se prestan a terceras personas basándose en el buen nombre de la Cooperativa ha distribuido los horarios de trabajo de las cuarenta horas semanales, de acuerdo a sus necesidades consecuentemente las de sus clientes, en estricta sujeción al Código del Trabajo, por lo cual los empleados deberán dar estricto cumplimiento. La jornada máxima diaria de trabajo para el personal que labora tanto en su matriz en la ciudad de Salcedo en cualquiera de sus sucursales o agencias en todo el país será de ocho horas diarias.

Es obligación esencial del colaborador de la cooperativa su diaria y puntual asistencia y deberá encontrarse en el lugar de trabajo a la hora de iniciación de las actividades.

Los empleados iniciarán sus 8 horas diarias de trabajo puntualmente a partir de las 08H00 a 12H00 y 13:30 a 17:30H00 Este horario regirá de lunes a viernes, salvo los días de descanso obligatorios señalados en el Art. 65 del Código de Trabajo o los establecidos por decretos o normas específicas. Se exceptúan los siguientes casos autorizados por las respectivas jefaturas y que deben ser notificadas a Recursos Humanos:

- El personal que por la propia naturaleza de sus funciones laboran con horario diferente al estipulado.
- Para personal autorizado a estudiar, siempre que compensen tales horas conforme a la disposición de la jefatura respectiva.

La Cooperativa cuando lo considere conveniente, organizar otros horarios sin que esto signifique alteración de las horas legales vigentes, respecto a las 8 horas diarias de trabajo, ni más de cuarenta en la semana.

No se considerará trabajo extraordinario o suplementario el que tuviere que efectuarse fuera del horario establecido, como consecuencia de error del empleado, negligencia o abandono de sus labores que traigan como consecuencia el retraso del trabajo asignado.

La Cooperativa requiere que todo el personal mantenga una asistencia regular y puntual al trabajo. El control de asistencia y puntualidad lo llevarán los respectivos jefes y será comunicado a Recursos Humanos. La asistencia al trabajo es obligatoria. Los retrasos darán lugar a una sanción equivalente a una amonestación verbal, amonestación escrita en una segunda ocasión y si es reincidencia a una multa de hasta el 10% de la remuneración diaria y con un llamado de atención escrito que se archivará en la carpeta personal. Si un colaborador faltare a jornada media o completa de trabajo sin causa justificada, dará lugar a la sanción establecida en el Art 54 del Código de Trabajo.

Si un colaborador llegare a faltar sin causa justificada por un tiempo superior a tres días consecutivos dentro de un período mensual de labor, La Cooperativa Credil podrá dar por terminada la relación laboral mediante Visto Bueno, amparado en lo establecido en el numeral primero del Art. 172 del Código de Trabajo.

Todos los empleados están en la obligación de registrar su ingreso con la tarjeta electrónica provista por la cooperativa con la firma en el control de asistencia; así mismo, se procederá al término de la salida de la jornada laboral.

Cualquier interrupción a la jornada de trabajo, deberá ser autorizada por el superior inmediato; en caso de incumplimiento de esta disposición o por cualquier tipo de alteración u omisión en el registro del control de asistencias, el empleado será sancionado con el equivalente al 10% de la remuneración mensual. Las mencionadas multas no podrán exceder el límite estipulado en el artículo 44 literal b) del Código de Trabajo.

#### **Art. 15.-TURNOS Y HORARIOS.-**

La Empresa establecerá, de manera general, los horarios y turnos dentro de los cuáles prestarán sus servicios los empleados, y los someterá a conocimiento de la Autoridad del Trabajo, mismo que será parte integrante de este Reglamento, pudiendo variar dichos horarios y turnos por causas de contingencia.

Los jefes o responsables de área determinarán los horarios y turnos que deben cumplir los empleados en las diferentes secciones de la Empresa, previa aprobación de la dirección nacional de trabajo, obligándose dichos empleados al horario y turno respectivo, inclusive los días sábados, domingos y feriados, a trabajar las horas adicionales que se requieran para mantener un servicio eficiente para los socios de la Cooperativa, que se pagará de acuerdo a lo establecido por la ley, excepto para aquellos empleados que cumplan funciones de confianza. La Empresa se reserva el derecho de fijar horarios especiales para las diversas secciones de la Cooperativa, y para los casos de fuerza mayor. En consecuencia, el horario que regirá para cada empleado será aquel que corresponde a sus funciones o cargo que desempeñe, y si estuviere sujeto a turno, al horario del correspondiente turno en que deba laborar.

#### **Art. 16.-PUNTUALIDAD.-**

16.1 Todos los empleados se presentarán a desempeñar sus funciones con absoluta puntualidad. Existirá un margen de atraso de cinco minutos, sin que sea sancionado. El ingreso posterior a este margen a partir del tercer atraso dentro de un periodo mensual de labores, obliga al empleado a justificar por escrito, en las veinticuatro horas siguientes, las razones de sus atrasos anteriores y último ante su superior inmediato, y éste a su vez, dentro del mismo plazo, deberá reportar lo sucedido al Director de Área. La falta de justificación se considerará como inasistencia con todos los efectos legales y económicos. Cualquier falta, abandono o atraso injustificado será considerado falta y se sancionará con el máximo permitido por la ley, la Cooperativa reserva el derecho de computar estas violaciones al Reglamento, para los fines establecidos en el Art. 172 literal 1 del Código de Trabajo, sin perjuicio del descuento correspondiente estipulado en el art 54 del Código Laboral para los casos que corresponda.

16.2 La Empresa podrá establecer los métodos que mejor estime convenientes para el control de asistencia y puntualidad de sus empleados, algunos de estos son los sistemas informáticos diseñados para el efecto.

16.3 Sin embargo de lo establecido anteriormente, si un trabajador se atrasare o faltare a su turno, sin previo aviso, quien estuviere cumpliendo el turno anterior, dará aviso del hecho a su superior sin autorización de éste o sin haber sido debidamente reemplazado, considerándose dicho trabajo como trabajo adicional que se pagará de acuerdo a lo establecido por la ley, excepto para aquellos trabajadores que cumplan funciones de confianza.

16.4 La omisión en sistema informático de la hora de entrada o de salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada con la debida oportunidad, ante el superior inmediato o el responsable del área.

16.5 El ingreso al sistema también es personal e Indelegable. El incumplimiento de estas disposiciones reglamentarias serán sancionadas como falta grave de indisciplina, tanto para quien marque o ingrese una tarjeta ajena, cuanto por el titular que lo permita y además, dará lugar a la imposición de multa o la terminación del Contrato de Trabajo, previo visto bueno.

**Art. 17.- JORNADA EXTRAORDINARIA Y SUPLEMENTARIA.**

Cuando fuere necesario para el desarrollo de la cooperativa y así lo dispongan los responsables o Directores de área, los empleados trabajarán en jornada suplementaria o extraordinaria, según fuere ordenado. Será obligatorio el desempeño de las labores en jornadas suplementarias o extraordinarias, dentro de los límites establecidos por la ley o los autorizados por el ministerio de Relaciones laborales, se considerarán como de excepción los casos de fuerza mayor y caso fortuito.

**Art. 18.- AUTORIZACIÓN DE TRABAJO DURANTE JORNADAS SUPLEMENTARIAS O EXTRAORDINARIAS.-** Salvo los casos de emergencias, todo trabajador requerirá de orden expresa del Director para trabajar durante horas suplementarias o extraordinarias, en consecuencia ninguna declaración de trabajo adicional será aceptada por la compañía ha existido la autorización correspondiente y hasta por el monto máximo de horas adicionales reconocidas en la Ley.

**Art. 19.- HORAS DE COMPENSACIÓN.-**

No se considerarán como trabajos en horas suplementarias o jornadas extraordinarias, los desempeñados luego de la jornada ordinaria o en las de descanso, con el objeto de compensar el tiempo perdido ya sea por días feriados no obligatorios, por errores cometidos en el desempeño de las funciones o por cualquier causa imputable al empleado, debidamente comprobada.

**Art. 20.- FUNCIONES DE CONFIANZA.-**

Para los efectos establecidos en el Art. 58 del Código de Trabajo, se considera que ejercen funciones de confianza las siguientes personas:

Además, desempeñarán funciones de confianza todas aquellas personas a las cuales así se haya indicado en sus respectivos contratos individuales del trabajo.

Queda entendido que, de conformidad a la ley, el sueldo o salario acordado con quienes desempeñen funciones de confianza, incluye el pago por las labores realizadas fuera de la jornada normal de trabajo, justamente en razón de sus funciones de confianza. Se presumirá de derecho que las partes han tenido previamente en cuenta la índole de sus funciones, para el acuerdo de su sueldo según lo establece el Art. 58 del Código del Trabajo.

**Art 21.- REEMPLAZOS**

Los representantes legales de la Empresa podrán encargar a un trabajador el desempeño de funciones diferentes a las que realiza normalmente, que no puedan ser suspendidas por ausencia del titular, por el tiempo que dure esta ausencia. El empleado reemplazante tendrá los mismos derechos, atribuciones y deberes del titular, el reemplazo de funciones a otro empleado, en los términos que quedan expuestos en esta cláusula, no podrán ser alegados por trabajador alguno como causal de despido intempestivo.

**Art.22.-LICENCIAS.-**

La Institución concederá licencia a sus empleados, de conformidad a lo dispuesto y contemplado en el Art. 42 del Código del Trabajo, no obstante aquellos casos en los cuales a criterio del Jefe Inmediato, requieran tratamiento especial, siempre y cuando no afecte los requerimientos de la empresa.

La Cooperativa conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

La Licencia de un día completo o más, deberá contar con la aprobación del Jefe inmediato, quien deberá reportar a Recursos Humanos, para que registre en la carpeta del personal respectivo.

Cuando la licencia sea mayor a 3 días o no corresponda a ninguno de los casos citados en el Art. 42 del Código de Trabajo, se canalizará a través Jefe inmediato respectivo, quien aprobará o denegará, conjuntamente con Recursos Humanos, determinando causas y tiempo y procederá a su aprobación o rechazo con la determinación de si dicha licencia es remunerada o no.

En caso de ausencia por enfermedad se deberá presentar inmediatamente certificación médica o justificación comprobable del hecho, y se procederá de acuerdo a lo dispuesto en las normas pertinentes del Código de Trabajo.

Para todos los efectos se entenderá como calamidad doméstica a! evento de naturaleza personal que afecta o limita, directa o indirectamente el desempeño de las actividades por parte del empleado de la Cooperativa. En caso de enfermedad no profesional el colaborador tendrá derecho a un máximo de tres días laborables de licencia, con remuneración completa, siendo obligatoria la presentación del certificado médico, expedido preferentemente por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Toda licencia por enfermedad superior a tres días laborables se concederá sobre la base del certificado del Departamento Médico del ÍESS, y en cuanto a la remuneración se procederá con lo dispuesto en el Código de Trabajo y demás normativa relacionada. Cuando un colaborador haga uso de una licencia, deberá coordinar con su superior inmediato para asegurar el reemplazo en sus funciones determinando quien es la persona que lo reemplazará por el período de ausencia (suscripción de formulario respectivo). El superior inmediato coordinará el reemplazo y distribución de funciones.

**Art 21. VACACIONES**

Los empleados de la Cooperativa “ Credil “ Ltda. Acatarán lo establecido en el Art. 69 del Código de Trabajo, para lo cual el jefe de área elaborará un cuadro de vacaciones que deberá ser aprobado en coordinación con Recursos Humanos.

Previo a la salida de las vacaciones, el empleado llenará el formulario respectivo que será aprobado por el Jefe inmediato. Además, deberá registrar esta solicitud con el Oficial de Seguridades para desactivación de claves y, finalmente, entregará el formulario a Recursos Humanos para el registro correspondiente. Por mutuo acuerdo entre la Cooperativa y el empleado, las vacaciones podrán acumularse máximo hasta por tres años; en este caso, se estará a lo prescrito en el artículo 76 del Código de Trabajo. El personal que cumpla 5 años de antigüedad, consecutivos o acumulados, gozará de un día adicional de-vacaciones por cada año de servicio. Si las necesidades de la prestación de los servicios así lo demandan, la Dirección de Recursos Humanos podrá aprobar el pago en dinero de excedente de vacaciones. La cooperativa podrá modificar los cuadros por necesidad de servicio así se requiera, los empleados a quienes por necesidad de servicio no se les pueda conceder vacaciones en la fecha solicitada, tendrán preferencia para que se les otorgue vacaciones en la nueva fecha que soliciten.

En vista de que el cierre de balances anual o semestral, así como los períodos de discusión de informes de auditores externos u Organismos de Control, son períodos cruciales propios de la esencia de la actividad cooperativa, los titulares de Vicepresidencia, Dirección o Jefaturas, que tengan directa responsabilidad con estos procesos, no aplicarán su derecho a vacaciones en fechas que coincidan con dichos actos, salvo aprobación expresa de la Gerencia General.

## **CAPÍTULO V DE LAS REMUNERACIONES**

### **Art. 22.-PAGO DE REMUNERACIONES.-**

La remuneración que paga la Institución a sus empleados, será cancelada el día 25 de cada mes, pero si esta fecha es fin de semana o feriado, el pago se hará en el día laborable anterior.

### **ART. 23.- RETENCIONES Y DESCUENTOS.-**

#### **RETENCIONES**

Las retenciones de sueldos y beneficios de los empleados, que sean hechos en forma continua, se podrán hacer sólo en los siguientes casos:

- Cuotas para amortización de préstamos hipotecarios y quirografarios que adeuden al IESS.
- Pensiones alimenticias y de subsistencia ordenadas judicialmente
- Créditos de cualquier índole concedidos por la Institución.
- Otras retenciones establecidas por ley o por política de la Institución.

Descuentos que no podrán exceder del 10% de la remuneración del trabajador

#### **DESCUENTOS**

Los descuentos, dentro de los límites legales, serán deducidos del ingreso o liquidación del empleado, en los siguientes casos:

- Multas de acuerdo a lo determinado en el presente Reglamento.
- Cuotas o dividendos de préstamos concedidos a los empleados.
- Faltantes de Caja (a los responsables de tales hechos)
- Perjuicios ocasionados a la Cooperativa por manejo negligente o mal intencionado de recursos económicos.

## **CAPÍTULO VI DEL UNIFORME Y EQUIPO DE TRABAJO**

### **Art. 24.- USO DE UNIFORMES Y PRESENTACIÓN.-**

Todas las personas a quienes la Cooperativa ha proporcionado uniformes, de conformidad con este Reglamento, están obligados a usar el uniforme en todo momento en que estén ejecutando su trabajo, representando el mismo en el lugar donde se encuentren, dentro o fuera de las instalaciones de la misma. Deberán, además, usar el uniforme completo sin cambiar o adicionar prendas que lo alteren y cuidar de su limpieza y buena presentación.

24.1 Los uniformes y credenciales de trabajo son de propiedad de la Cooperativa, y en caso de terminación del contrato de trabajo, deberán devolverlos al departamento de personal, antes de recibir su liquidación.

24.2 Queda prohibido el uso de uniformes y credenciales fuera de los días de trabajo. Bajo ningún concepto podrán ser éstos utilizados en los días libres.

24.3 La falta de uso del uniforme, su uso en días de descanso o en lugares o actos públicos que no tengan que ver con la Cooperativa, constituirán faltas al Reglamento.

24.4 Quien se presente sin uniforme o sin las credenciales, será considerado como falta leve al presente Reglamento.

24.5 Cualquier referencia adicional al uso de uniformes y presentación, será de conformidad con las disposiciones que emita la empresa, y en concordancia con él éste instrumento.

### **Art. 25.- DE LOS ÚTILES DE OFICINA.-**

Se consideran útiles y herramientas de trabajo, todos los instrumentos de propiedad de la Cooperativa utilizados en el desempeño normal de las funciones del empleado, tales como, equipos informáticos portátiles, instructivos o manuales de la empresa, máquinas o implementos de toda índole, incluyendo microcomputadores, terminales, impresoras, calculadoras, equipos de seguridad, vehículos motorizados y no motorizados, etc. Los empleados están obligados a cuidar de todas las herramientas de trabajo, procurando su correcto uso y aplicación. Están además obligados a velar por su conservación, al igual que por todos los bienes de la Cooperativa.

Queda prohibido el uso de herramientas de la Cooperativa para fines distintos a los destinados por su naturaleza y además queda prohibido el uso de éstas para fines de tipo personal o ajeno a la Cooperativa. Cualquier uso contrario constituirá falta grave para los fines de este Reglamento.

En caso de pérdida o destrucción de una herramienta, debido a negligencia o descuido, la Cooperativa podrá cobrar su valor a quien fuere responsable del hecho, previo a la investigación y verificación de los hechos sucedidos sin que excedan del 10% de la remuneración del trabajador.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LOS DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES**

#### **Art. 26.- DE LOS BENEFICIOS DE ORDEN SOCIAL.-**

Conforme lo establecido en el párrafo final del artículo 95 del Código de Trabajo, la Cooperativa puede establecer servicios o beneficios de orden social, los mismos que no se considerarán parte de la remuneración del empleado.

En tal circunstancia, cuando la Cooperativa así lo estime conveniente, establecerá, modificará o suprimirá este tipo de beneficios, sin que "esto constituya una limitación de los derechos de los empleados. Para regularlas circunstancias y condiciones de este tipo de beneficios, la Cooperativa establecerá dichos parámetros en el Manual de Políticas y Procedimientos Generales de la Cooperativa.

#### **Art. 27 ROTACIÓN EN LAS FUNCIONES.-**

Para efectos de capacitación y experiencia de los empleados de la Institución, los supervisores de las distintas dependencias, en coordinación con Recursos Humanos, podrán efectuarla rotación de los empleados a otros puestos o funciones sin que esto implique disminución o cambio de remuneración, categoría ocupacional o despido, en los términos de las normas pertinentes del Art. 193 del Código de Trabajo.

#### **Art. 28 .- INCUMPLIMIENTO**

El incumplimiento e inobservancia de las disposiciones de este Reglamento, serán considerados como faltas, clasificadas en leves y graves, de conformidad con lo detallado en los artículos 29 y 30 de este reglamento.

#### **Art. 29 FALTAS LEVES.-**

Serán consideradas faltas leves:

- 1) No proporciona/ todos los datos necesarios mencionados en el Art. 11 del presente Reglamento de manera que se pueda conformar el respectivo registro de trabajadores, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 42 literal 7 del Código de Trabajo.
- 2) No informar al Área de Recursos Humanos inmediatamente que se produjeren cambios: (1) de estado civil, nacimiento de hijos, etc. (2) dirección domiciliaria, número telefónico, etc.
- 3) No acatar las disposiciones de este Reglamento o las instrucciones y disposiciones verbales o escritas; contenidas en cualquier mecanismo, procedentes de las autoridades de la cooperativa los respectivos superiores jerárquicos.
- 4) Llegar con atrasado sus labores, incumpliendo el horario establecido por la Cooperativa. Todo atraso o ausencia deberá ser notificado telefónicamente o por intermedio de otra persona al superior inmediato, quien notificará a Recursos Humanos. Tan pronto se produzca el retorno al trabajo se deberá presentar la justificación al Supervisor inmediato y enviarlo a Recursos Humanos para la aplicación de las acciones que correspondan.
- 5) En caso de ausencia por enfermedad, no presentar certificado médico. La Cooperativa del área de Recursos Humanos podrá confirmar dicho diagnóstico.
- 6) No concurrir a sus labores con el uniforme establecido, sin cambiar o adicionar prendas que lo alteren, y mantener el calzado limpio y en buen estado. Cuando no se utilice el uniforme, se deberá asistir con vestimenta de oficina, cuidando la presentación adecuada. Recursos Humanos podrá emitir instructivos referentes a la correcta presentación del personal
- 7) Permanecer dentro del área de trabajo durante las horas no laborables, sin la autorización correspondiente.
- 8) Abandonar el área de trabajo sin autorización.
- 9) Ejercer en el interior de la Institución actividades de comercio, sorteos, rifas o similares.

- 10) Hacer propaganda política.
- 11) Prestarse dinero entre compañeros de trabajo.
- 12) Efectuar reuniones sociales dentro del horario de trabajo y sin autorización previa del área de Recursos Humanos.
- 13) No reportar los daños a las instalaciones de su lugar de trabajo
- 14) Dejar sin las debidas seguridades (bajo llave) su escritorio, archivo, equipos pequeños etc. Así como dejar papeles y documentos sobre los mismos una vez culminada la jornada de trabajo. No dejar desconectados o apagados los equipos de su responsabilidad cuando estén fuera de uso.
- 15) Llegar atrasado a reuniones y actos convocados por la Institución.
- 16) No devolver los materiales de trabajo sobrante y no usado.
- 17) No portar permanentemente el carnet que lo identifica como empleado de la Cooperativa de ahorro Y Crédito "Credil" Ltda.
- 18) No mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo.
- 19) No asistir con la debida puntualidad a los cursos de capacitación que convoque la Cooperativa en los días y horarios que los determine.
- 20) No dar aviso al superior de cualquier irregularidad o incorrección que conozca.
- 21) No respetar los objetos personales de los demás compañeros de trabajo.
- 22) No recoger los objetos olvidados por los socios en la Cooperativa y devolverlos a sus dueños o entregarlos al Departamento de seguridad
- 23) No reducir al mínimo las llamadas telefónicas personales de acuerdo a lo establecido por la Institución, salvo en casos de emergencia y con la debida autorización de su jefe inmediato. Recibir visitas o sostener charlas de carácter personal, sin previa autorización del superior inmediato.

**Art. 30 FALTAS GRAVES.-**

Son consideradas faltas graves:

- 1) Suministrar información a personas ajenas a la Institución sobre cualquier asunto que competa exclusivamente a los intereses o actividad privada de la misma o de los socios, salvo orden de autoridad competente.
- 2) No guardar el secreto y la confidencialidad de la información reservada de la cual tenga conocimiento por razones de trabajo, así como de los asuntos reservados cuya divulgación pueda causar perjuicio a la Institución y a terceros.
- 3) Revelar a otros empleados de la Institución informes relacionados con socios o asuntos cuya divulgación pueda causar a dichos socios perjuicios de cualquier clase.
- 4) Generar rumores y comentarios que puedan perjudicar el clima laboral y la imagen de la Institución
- 5) No observar buena conducta y no guardar para sus superiores y compañeros de trabajo el debido respeto y consideración, dentro y fuera de la institución.
- 6) Ser descortés de palabra y obra o no guardar el debido respeto, conducta y disciplina con el público, clientes.
- 7) Fumar en oficinas, pasillos o áreas abiertas de atención al público. Se consideran áreas abiertas todas aquellas en donde la afluencia de público es permanente.
- 8) Efectuar cualquier actividad que pueda generar un evidente conflicto de intereses, o sea contrario a la misión y visión de la Cooperativa. A Utilizar la posición del cargo que ejerce, así como las instalaciones, equipos, documentos y formularios impresos con logotipo y nombre de la Cooperativa del Grupo, para beneficio personal o de terceros.
- 10) Utilizar el sistema de comunicación electrónica tanto interna como externa para asuntos ajenos al trabajo.
- 11) Aceptar, por cualquier motivo y cualquiera sea su valor, comisiones, gratificaciones, obsequios o donaciones de los socios.
- 12) Aprovechar la posición del cargo que ocupa dentro de la Institución para obtener contratos o ventajas personales.
- 13) Usar o introducir licores, drogas o sustancias psicotrópicas a las oficinas de la Institución.
- 14) Presentarse a laborar en estado de embriaguez, o bajo los efectos de sustancias estimulantes.
- 15) Introducir, por cualquier vía literatura obscena, subversiva, antipatriótica ofensiva a los intereses de la institución los directivos, empleados, clientes o terceros.
- 16) No cuidar adecuadamente los bienes que la cooperativa suministre para la realización de sus labores.
- 17) Causar daños a los sistemas informáticos, o contaminarlos intencionalmente con virus. Instalar en las computadoras programas no autorizados por el área informática.
- 18) Causar daños, en general, a las instalaciones de la cooperativa
- 19) No acatar las instrucciones que reciba de sus supervisores para la mejor ejecución de sus labores.
- 20) No aceptar de inmediato las medidas de seguridad e higiene que establezca la Institución.

- 21) Presentarse claves entre colaboradores, y no guardar tratamiento estrictamente confidencial a las claves asignadas por la Institución para acceso al sistema automatizados como se indica en las Políticas y Procedimientos de Seguridad de Sistemas de la cooperativa.
- 22) No asistir a los cursos de capacitación que la Cooperativa organice o auspicie tanto interna como externamente o no demostrar en su participación interés y afán de superación.
- 23) Concurrir con el uniforme de la Cooperativa a:
- manifestaciones de tipo político;
  - actos contrarios a los buenos principios morales y éticos;
  - discotecas, clubes, bares o similares.
- 24) Infringir, ocultar o no reportar actos contrarios o violatorios a la Ley y a las políticas, normas y procedimientos de la Institución incurridos por el personal o por terceros que afecten "a la área Recursos Humanos deberá iniciar las acciones administrativas y legales que estime convenientes.
- 25) Incumplir con el envío de información previsto en la Ley o requerida por los organismos de control.
- 26) Poner en riesgo la operabilidad, los activos, intereses y recursos de la Cooperativa así como la imagen, confianza y reputación ante terceros.
- 27) Incumplir con normas, regulaciones, políticas y procedimientos establecidos en el manual del reglamento interno, así como las establecidas por entidades de control, tanto en operaciones activas, pasivas y contingentes de la Cooperativa.
- 28) Manejar ingresos y finanzas personales que infrinjan la ley y las normas, políticas y procedimientos
- 29) Arrogarse funciones y atribuciones, que no se encuentren contempladas dentro de las competencias y facultades propias de su cargo, especialmente en decisiones que atenten contra los intereses o que sean de beneficio personal.

**Art. 31.- DE LAS OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS.-**

Sin perjuicio de otras obligaciones establecidas en este Reglamento, en el Art. 45 del Código de Trabajo, los trabajadores de la Cooperativa están obligados a:

- Asistir cumplidamente a su trabajo y encontrarse puntualmente en el lugar que se le hubiese designado para el desempeño de sus labores.
- Presentarse al lugar de trabajo en óptimas condiciones de sobriedad, es decir, *no* haber ingerido alcohol, drogas o algún tipo de estupefacientes.
- Respetar a sus superiores, mantener buenas relaciones con sus compañeros, observar la más estricta disciplina en el trabajo, realizar sus labores con puntualidad y esmero y cumplir fielmente las órdenes recibidas.
- Cumplir las disposiciones contenidas en las circulares emitidas por la Gerencia. General, Presidencia, Administración Ejecutiva, Directores o de sus superiores en general, y aquellas que sean indicadas en los correspondientes instructivos.
- Observar buena conducta, actuar dentro de las más estrictas normas de moral y ética, cultivar y promover la armonía con los demás empleados durante las horas de trabajo y fuera de ellas.
- Actuar con absoluto respeto, amabilidad y cortesía frente a los clientes de la Cooperativa, demás usuarios de los servicios de la Cooperativa, compañeros de trabajo y público en general.
- Informar oportunamente al responsable del área, los cambios domiciliarios y demás información para mantener actualizado su expediente personal.
- Notificar oportunamente por teléfono o por otros medios al alcance, al superior inmediato o al responsable del área, en los casos de ausencia o atraso. En estos casos tan pronto se produzca el retorno al trabajo se deberá presentar la respectiva justificación al responsable del área, quién notificará al Director de Área para la aplicación de las acciones que correspondan, salvo en los caso de calamidad doméstica.
- Evitar el desperdicio o gasto innecesario de bienes de la Cooperativa. Utilizar con todo esmero los implementos o herramientas que se les haya proporcionado para su trabajo. Cuidar de los bienes de la Cooperativa y defender los intereses de ésta, evitándose perjuicios y daños.
- Acatar rigurosamente las medidas de prevención de riesgos de trabajo que establece la ley, el presente reglamento y las que la Compañía ha dictado y/o dictará posteriormente por medio de rótulos, folletos, comunicaciones, etc.
- Notificar inmediatamente a su superior cualquier acto que ponga en peligro los bienes de la Cooperativa, la integridad de las personas, constituya una violación a este Reglamento o sea ilegal o inmoral.
- Prestar toda su colaboración para descubrir y evitar cualquier clase de violaciones a los reglamentos, manuales de operación y normas de seguridad y controles, tanto operativos como financieros y, en particular, la utilización de otros bienes de la Cooperativa en cualquier clase de actividad delictuosa, tales como lavado de dinero etc.
- Reemplazar a petición de la Cooperativa, al empleado temporalmente ausente, siempre y cuando sea su misma función.



- n) Guardar la más escrupulosa reserva de toda información y conocimientos técnicos que adquiere o a los que tuviese acceso en razón del trabajo que desempeña en la Compañía y que son considerados por ésta como reservados o confidenciales.
- o) Guardar, igualmente absoluta reserva sobre hechos o asuntos relativos a la operación de la Cooperativa.
- p) Cumplir con la obligación de protección al medio ambiente en base a las normas dispuestas por la Compañía.
- q) Cumplir con las disposiciones sobre seguridad emitidas por la Cooperativa.
- r) Sujetarse al horario de alimentación dispuesto por la Compañía.
- s) No utilizar los vehículos herramientas o implementos de la Cooperativa, salvo autorización escrita de su superior inmediato. En todo caso en el que se utilice un vehículo de la Cooperativa, deberá informarse al Director del Área a la que esté asignado dicho bien.
- t.) La violación de cualquiera de las obligaciones establecidas en este artículo se considerarán faltas Leves o Graves de acuerdo a su clasificación en el Capítulo de las Sanciones.

## **CAPÍTULO VII PROHIBICIONES**

### **Art. 32.- PROHIBICIONES.-**

**1) Nepotismo:** No se contratará personal que pueda caer dentro de las prohibiciones establecidas en las normas de nepotismo previstas para el sector financiero. Sin embargo, de existir casos de excepción, previa notificación y aprobación por parte de la Superintendencia, dicha contratación será regulada por la Administración, la que deberá asignar a este personal en diferentes departamentos, agencias o sucursales, evitando la relación de dependencia jerárquica.

**2) Relaciones Sentimentales:** En el caso que se presenten entre el personal relaciones sentimentales, Recursos Humanos precederá a reubicar a este personal en otros departamentos, agencias o sucursales, con el objeto de que este hecho no interfiera en las relaciones de trabajo.

### **Art. 33.- OTRAS PROHIBICIONES.**

Sin perjuicio de las prohibiciones establecidas en el Código del Trabajo, está prohibido y además constituirá falta grave a este Reglamento, lo siguiente:

33.1 Divulgar información confidencial técnica, comercial o financiera.

33.2 Propagar rumores de cualquier índole que afecten al normal desenvolvimiento de las actividades de la Cooperativa, que originen intranquilidad dentro o fuera de ésta, o afecten a la dignidad o reputación de la Cooperativa, así como de sus representantes.

33.3 Difundir versiones o historias sobre hechos acontecidos en el desempeño de las actividades de la Cooperativa que perjudique sus intereses. De manera especial, queda prohibido dar comentarios u opiniones a medios de comunicación social o reporteros. Las únicas personas autorizadas a dar informaciones de ésta índole, son los representantes legales de la Cooperativa.

33.4 Disponer arbitrariamente de los bienes o enseres de propiedad de la Compañía. Utilizar sin permiso, máquinas, herramientas, equipos, credenciales, etc., que estén bajo su custodia, y/o emplearlos en usos distintos al propio y normal.

33.5 Trabajar durante la jornada de trabajo en otras labores ajenas a la Cooperativa u ordenar a sus subalternos que desempeñen funciones distintas de las correspondientes a la Cooperativa.

33.6 Apropiarse de artículos abandonados u olvidados por clientes de la Cooperativa compañeros de trabajo o público en general.

33.7 Operar máquinas o equipos que no estén bajo su responsabilidad.

33.8 Dejar sin las debidas seguridades escritorios, archivos, gavetas, etc. que estén bajo su responsabilidad, así como dejar documentos sobre los mismos una vez culminada la jornada de trabajo.

33.9 Dejar conectados los equipos y/o aparatos eléctricos bajo su responsabilidad, al abandonar las instalaciones de la Cooperativa.

33.10 Fumar o encender fósforos en los lugares expresamente prohibidos tales como oficinas de atención al público.

33.11 Abandonar el trabajo sin el permiso respectivo.

33.12 Solicitar remuneraciones, gratificaciones, comisiones u obsequios de cualquier naturaleza por parte de la competencia o de los clientes de la Cooperativa, con motivo del desempeño de sus labores, o tratar de valerse de su posición en la organización para obtener contratos o ventajas en negocios personales o extraños a su trabajo.

33.13 Incitar a sus compañeros a la disminución intencional del ritmo de trabajo, o a la desobediencia a las órdenes legítimas emanadas por sus superiores jerárquicos.

33.14 Ocasionar incidentes que afecten la imagen o el normal desarrollo de las actividades de la Cooperativa.

- 33.15 Golpear o injuriar leve o gravemente a sus compañeros, superiores o clientes. De trabajo, dentro de las oficinas o utilizando los bienes de la Cooperativa.
- 33.17 Realizar actos indecorosos, organizar o participar en juegos de azar, reyertas o actividades políticas, religiosas y mercantiles ajenas a la Cooperativa, en los lugares o turnos de trabajo.
- 33.18 Portar armas en las instalaciones de la Cooperativa o en el desempeño de sus funciones, sin la autorización de las instituciones del Gobierno correspondientes y el permiso y/o autorización de la Cooperativa.
- 33.19 Ocultar deliberadamente hechos o circunstancias que pudieran afectar su calificación para la aplicación a nuevos puestos dentro de la Cooperativa.
- 33.20 Utilizar bienes o servicios de la Cooperativa para beneficio personal, expresamente queda prohibido todo uso del sistema telefónico internacional y nacional para uso personal sin la respectiva, salvo casos de emergencia.
- 33.21 Permitir el ingreso de personas no autorizadas a instalaciones donde el ingreso es restringido.
- 33.22 Infringir, ocultar o no reportar actos contrarios o violatorios a la ley y a las políticas, normas y procedimientos de la Institución, incurridos por el personal o por terceros que afecten a la Cooperativa. Recursos Humanos deberá iniciar las acciones administrativas y legales que estime convenientes.
- 33.23 Incumplir con el envío de información previsto en la Ley o requerida por los organismos ríe control.
- 33.24 Poner en riesgo la operabilidad, los activos, intereses y recursos de la Cooperativa, así como la imagen, confianza y reputación ante terceros.
- 33.25 Incumplir con normas, regulaciones, políticas y procedimientos establecidos, por entidades de control, tanto en operaciones activas, pasivas y contingentes de la Cooperativa.

## **CAPÍTULO IX DE LAS SANCIONES**

### **Art.34.-SANCIONES.-**

En caso de violación a cualquiera de las disposiciones de la ley, del presente Reglamento de la Cooperativa podrá imponer a su discreción cualquiera de las siguientes sanciones:

- a) Amonestar verbalmente y/o por escrito al empleado. Se dejará constancia de las causas que generaron tal amonestación en el expediente personal del trabajador.
- b) Imponer multas de conformidad a los máximos permitidos por la ley.
- c) Dar por terminado el contrato de trabajo de conformidad con la ley. Se considerarán causas agravantes para aplicación de la sanción hechos tales como la reincidencia, la premeditación, falta de reconocimiento de la falta, intención de ocultar la falta, acumulación de distintas faltas, entreoírás.

### **Art. 35.- AMONESTACIÓN VERBAL-**

Son causales de amonestación verbal, siempre que no constituyan una falta grave, las siguientes:

- a) No observar en el desempeño de sus funciones: el proceso, las órdenes o el tiempo establecido;
- b) Descuidar la conservación de los bienes de la Cooperativa asignados para su utilización; y,
- c) Otras faltas que pudieran afectar el normal desenvolvimiento de las actividades administrativas, siempre y cuando no constituyan una falta más grave.

### **Art. 36.- AMONESTACIÓN ESCRITA.**

Son (causales de amonestación escrita, siempre que no constituyan una falta grave, las siguientes:

- a) Faltar el debido respeto a las autoridades, compañeros, y subalternos;
- b) Abandonar temporalmente la oficina, sin el permiso respectivo; y,
- c) Reincidir en las faltas previstas en el artículo precedente.

### **Art. 37.- MULTAS.**

En caso de violación a cualquiera de las disposiciones de este Reglamento y manuales de procedimientos, la Cooperativa, sin .juicio de amonestar verbalmente o por escrito al trabajador, podrá poner una multa pecuniaria, de conformidad con la ley. El valor de la multa no excederá el equivalente a un 10% de los ingresos totales mensuales del trabajador.

### **Art. 38.-SOLICITUD DE VISTO BUENO.**

De considerar que existe causa suficiente, la cooperativa podrá en cualquier momento hacer uso del derecho concedido por el Art. 172 del Código de Trabajo.

Existe causa suficiente, a más de las establecidas en la ley, cuando el trabajador incurre en falta considerada como grave en el presente Reglamento o incurre en tres faltas leves, establecidas en este Reglamento y/o en el Código de Trabajo, en un período de treinta días consecutivos.

Los trabajadores a los que se hubiere aplicado lo dispuesto en este artículo, no podrán reingresar al servicio de la Cooperativa.

### **Art. 39.- INDEPENDENCIA DE OTRAS ACCIONES LEGALES.**

Independientemente de las acciones antes mencionadas, la Cooperativa podrá iniciar las acciones judiciales que fueran del caso, para el reclamo de daños y perjuicios causados por el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes o de las contenidas en este Reglamento. Igualmente se reserva el derecho de

iniciar otras acciones civiles o penales a las cuales hubiese lugar. Cuando en el presente Reglamento se mencione una falta sin calificarla expresamente como "grave", se considerará como "leve" para la aplicación de las sanciones previstas en este Capítulo.

#### **CAPÍTULO X OBLIGACIONES DE LA EMPRESA**

##### **Art. 40.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.**

Son obligaciones de la Cooperativa, en su calidad de patrono, a más de las establecidas en el artículo 42 del Código del Trabajo, las siguientes:

- 40.1 Pagar oportunamente la remuneración que corresponda al trabajador, de conformidad con la Ley, el contrato individual de trabajo y este Reglamento.
- 40.2 Llevar un registro de los trabajadores, en el cual se hará constar los datos personales, datos relativos al desempeño en sus trabajos y demás información pertinente.
- 40.3 Tratar a los trabajadores con el debido respeto y consideración.
- 40.4 Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del presente Reglamento
- 40.5 Respetar y promover la estabilidad del trabajador, siempre que este demuestre eficiencia, honradez, responsabilidad, buena conducta, productividad y cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.
- 40.6 Promover el bienestar de sus trabajadores, las buenas relaciones de trabajo y el mejoramiento de los servicios al cliente.

#### **CAPITULO XI TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO**

##### **ART.-41 DE LATERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO**

Son además causas para la terminación de las relaciones laborales:

- a) Hacer uso indebido de valores en efectivo o de otro tipo que estuvieren a su cargo, de propiedad de la Institución o sus socios, aunque éstos sean repuestos posteriormente.
- b) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, estafa o cualquier otro hecho prohibido por la Ley, sea respecto a la Institución, clientes, empleados o terceros.
- c) Negligencia u omisión por parte del colaborador frente a sus obligaciones del trabajo, corroboradas por la evaluación de desempeño con calificación insatisfactoria en más de dos evaluaciones, o a través de procesos de investigación que lleve a cabo.
- d) Cometer actos que pongan en riesgo el normal funcionamiento de la institución o de cualquiera de sus áreas.

##### **ART. 42.- CONDUCTA PARTICULAR**

Cuando un empleado hubiere cometido una infracción particular y hubiere recaído sobre él sentencia judicial ejecutoriada, confirmando el hecho y por ende su culpabilidad, la Institución se reserva el derecho a terminar las relaciones de trabajo.

#### **CAPITULO XII DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Art. 43.- REFORMAS AL PRESENTE REGLAMENTO.**

El presente Reglamento, podrán ser modificados a voluntad de la Cooperativa, en cualquier momento y previo el trámite de Ley. Cualquier reforma que llegare a aprobarse legalmente, será puesta a conocimiento inmediato de los empleados de la Cooperativa.

##### **Art. 44.- VIGENCIA DE LEYES LABORALES Y SOCIALES.**

Se consideran incorporadas al presente Reglamento las disposiciones legales pertinentes, las del Código de Trabajo.

#### **CAPÍTULO XIII DISPOSICIONES FINALES**

**Art. 45.-** El presente Reglamento Interno entrará en vigencia desde la fecha en que se ha aprobado por la dirección Regional de Trabajo.

## Anexo 3: Manual de Políticas de Crédito



---

### POLÍTICAS DE CRÉDITO

DESCRIPCION: Contiene las definiciones para la administración y manejo del área de crédito.

RESPONSABLE: Jefe de Crédito, Gerencia, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia

AREA RESPONSABLE: Negocios

FECHA DE ELABORACION: Junio, 2015

FECHA DE APROBACION:

DESCRIPCION DEL PRODUCTO: No aplica

#### 1. Introducción

Dentro del proceso de Gestión de las operaciones de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., y en el marco de la normativa vigente, la Entidad requiere instrumentar un esquema de administración del crédito, considerando los criterios y elementos regulatorios y de las mejores prácticas, que permitan visualizar la estructura, composición y el nivel de riesgo asumido de las operaciones crediticias, para lo cual se procede con la definición de los parámetros de cartera de crédito de acuerdo al esquema planteado en la presente política.

Es fundamental para la Cooperativa disponer de un documento que le permita a los niveles directivos y funcionarios de la Entidad contar con los lineamientos básicos para ejecutar el proceso de promoción, identificación, concesión, instrumentación, recuperación, registro y administración de las operaciones de crédito, así como de sus niveles de aprobación, dentro de las prácticas de prudencia financiera y normatividad vigentes.

La presente política tiene como objetivo fundamental determinar las normas e instrucciones básicas para el otorgamiento y recuperación del crédito en LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., a ser aplicado por todos y cada uno de los funcionarios de la Entidad, buscando la prestación de un servicio que garantice la adecuada colocación de los recursos.

Las disposiciones aquí contenidas son de estricto cumplimiento para la Institución; las modificaciones que se requieran serán efectuadas única y exclusivamente por el Consejo de Administración, de acuerdo a la propuesta que realice la Gerencia General, en concordancia con la capacidad operativa de la Jefatura de Crédito de la Organización.

La verificación del cumplimiento de las políticas y normas del presente Reglamento le corresponden al Comité de Crédito, Consejo de vigilancia y Auditoría Interna en cumplimiento de sus funciones de control. Las excepciones a las normas establecidas en la Política del Crédito, solo podrán ser aprobadas por la Gerencia General y el Consejo de Administración de la Institución, de acuerdo a sus niveles de atribuciones y responsabilidades designadas, dejando clara constancia en la respectiva acta de las nuevas condiciones establecidas; así como la coordinación general, interpretación y consultas que se generen con ocasión de la aplicación del mismo.

#### 2. Normatividad

El Título VI - De los activos y límites de crédito, Subtítulo II - De la clasificación de activos y constitución de provisiones, Capítulo I - Clasificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, Sección II - Elementos de la calificación de activos de riesgo y su clasificación, Artículo 1, establece que "la calificación de la cartera crediticia comprende a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones".

## MATRIZ DE CLASIFICACION DE LOS CREDITOS

|                  |                      |  |   |  |
|------------------|----------------------|--|---|--|
| TIPOS DE CRÉDITO | COMERCIALES          | Ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada, patrimonio del deudor o del garante                      | Personas naturales o jurídicas  | Actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a mediana y gran escala con ventas o ingresos superiores a USD 100.000 |
|                  | CONSUMO              | Sueldos, salarios, honorarios o rentas promedio (1)  | Personas naturales (asalariados o rentistas)  | Adquisición de bienes o pagos de servicios   |
|                  | VIVIENDA             | Sueldos, salarios, honorarios o rentas promedio (1)  | Personas naturales  | Adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda PROPIA. amparadas con garantía hipotecaria                      |
|                  | DE INVERSION PUBLICA | Flujos de ingresos justificados  | Empresas o proyectos  | Destinados a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicio publico                                  |
|                  | EDUCATIVO            | Ingreso por rol de pagos, rentista, negocio propio   | Personas naturales que tengan capacidad de pago   | Destinado a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento educativo  |
|                  | MICROCREDITO         | Ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada, o por los ingresos de la unidad familiar microempresaria | Personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas o unidades | Actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña escala con ventas o ingresos menores a USD 100.000 anuales.  |

Se considerarán rentas a los ingresos permanentes que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como contratos de arrendamiento, pensiones jubilares, entre otras

Se deberá tomar en consideración como primer parámetro de clasificación el destino del crédito de la operación.

En el caso de operaciones que presenten más de un destino de crédito, se deberá considerar PRIMERO la más importante y en caso de no poder identificarla usar como **SEGUNDA REFERENCIA LA FUENTE DE PAGO.**

Para que una operación sea clasificada como CRÉDITO DE VIVIENDA necesariamente deberá cumplir con todos los factores definidos en la matriz.

### 3 Glosario de términos

#### TERMINO

**Activo.-** Todas las partidas de un Balance que indican las propiedades o recursos personales o de la microempresa.

**Ahorro.-** Cantidad de renta no destinada al consumo. Recursos financieros que el cliente deposita en una institución de micro finanzas con el fin de generar una renta.

**Amortización.-** En el manual se considera este concepto como el pago de las cuotas de un crédito hasta su cancelación total.

**Análisis Crediticio.-** Proceso mediante el cual es evaluado la información presentada por un solicitante de crédito cuyo resultado final será la decisión de aprobar, suspender o negar la solicitud.

**Balance General.-** Informe contable que refleja la situación patrimonial del negocio a una fecha determinada. Se denomina balance porque en el sistema de contabilidad de doble entrada, el activo es siempre igual a la suma del pasivo (exigible) más el patrimonio (fondos propios).

**Capacidad de pago.-** Capacidad de la empresa o del empresario para generar recursos y enfrentar la cobertura de una deuda ante un ente financiero externo, sin que ello conlleve poner en riesgo el normal funcionamiento de la institución. Es el excedente con el que cuenta luego de haber cubierto todos sus egresos y gastos.

**Cliente.-** Individuo u organización que realiza operaciones financieras con la institución sea de ahorros, depósitos a plazo y/o crédito.

**Cobranza.-** Gestión que realiza la institución de micro finanzas ante sus prestatarios a fin de lograr la recuperación de los créditos y así controlar y mantener la calidad de su cartera y el riesgo institucional.

**Colateral.-** Constituyen las garantías que ofrece el prestatario como respaldo a su operación de crédito.

**Condiciones del crédito.-** Conjunto de consideraciones bajo las cuales se ha otorgado un crédito, monto, tasas de interés, plazos de repago, frecuencia de pago, períodos de gracia, garantías de respaldo.

**Créditos recurrentes (REPRESTAMOS).-** Operaciones de crédito concedidas luego del primer crédito a un mismo cliente. Normalmente implica menos riesgo que la primera operación pues la institución de micro finanzas conoce al cliente y el historial de pago de operaciones anteriores, sin embargo es necesario efectuar un análisis de capacidad y voluntad de pago previa su concesión, para aplicar a otro crédito debe tener máximo días promedio (número total días mora / número de cuotas pagadas).

**Depreciación.-** Es el desgaste que sufren los activos fijos debido al uso. La depreciación es un gasto que incurre la empresa y a pesar de que no ocasiona una salida de dinero.

**Destino de crédito.-** Es la finalidad para la cual se solicitó el crédito.

**Encaje.-** Es el saldo compensatorio o palanca de crédito que en cumplimiento a normas internas de la Entidad, el cliente mantiene previo y/o durante la vigencia del crédito. Está conformado por los saldos que el socio o cliente mantenga, el empresario debe hacer una reserva con el fin de reponer estos activos cuando sea necesario, aportaciones y en depósitos en ahorros.

**Estado de Resultados.-** Conocido también como Estado de Pérdidas y Ganancias o Estado de Ingresos y Gastos. Es un informe de operaciones de un período contable determinado, que revela las fuentes de los ingresos y la naturaleza de los egresos operacionales durante un período.

**Experiencia Crediticia.-** Análisis de los antecedentes de crédito que el solicitante tenga en la institución de micro finanzas, evaluando el número de créditos obtenidos, montos, nivel de cumplimiento, registros de notificaciones por cobranza, etc.

**Financiamiento.-** Actividad de conceder un crédito para satisfacer las necesidades de recursos de personas naturales o jurídicas.

**Fondeo.-** Recursos con los que cuenta la institución financiera para realizar operaciones. Proviene de las captaciones de recursos del público, excedentes y recursos externos.

**Frecuencia de Pago.-** Periodos en los cuales se cancelarán las cuotas del crédito concedido. Puede ser diario, semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral, anual. Respaldo que brinda el beneficiario del crédito a favor de la institución financiera como cobertura ante la eventualidad de no pago de la obligación.

**Gestión crediticia.-** Toda actividad realizada con el fin de otorgar créditos y administrar la cartera de la institución financiera.

**Intermediación financiera.-** Actividad realizada por instituciones financieras a través de la cual reciben recursos del público para otorgar créditos.

**Jefe de negocio.-** Persona responsable de la planificación, organización, gestión y control del servicio y operaciones de crédito de una institución financiera. Bajo su responsabilidad está la gestión oportuna,

eficiente y eficaz del crédito a los clientes, en concordancia con la política institucional y asegurando la calidad de la cartera de crédito.

**Microcrédito.-** Operación mediante la cual una entidad de intermediación financiera proporciona fondos a un microempresario, con el compromiso de repago en condiciones convenidas inicialmente.

**Microcrédito.-** Crédito destinado a financiar las necesidades de recursos de microempresas.

**Microempresa.-** Unidad elemental de producción de un bien o servicio por lo general de carácter individual o familiar, con un número de trabajadores no mayor a 10.

**Microempresario.-** Persona que posee un negocio y opera de manera independiente, en ocasiones con el apoyo de mano de obra de miembros de la familia

**Micro finanzas.-** Servicios de ahorro y de crédito brindados por instituciones financieras, normalmente cooperativas, ONG's, financieras, cajas rurales, cajas municipales hacia el sector micro empresarial y los estratos de escasos recursos.

**Oficial de microcrédito.-** Persona encargada de la correcta negociación, evaluación, colocación y recuperación de microcréditos.

**ONG.-** Organismo No Gubernamental que brinda servicios de asistencia técnica, capacitación, asesoría y crédito. Mayormente operan con estratos de escasos recursos.

**Pasivo.-** Todas aquellas obligaciones de corto, mediano y largo plazo que una micro, pequeña o mediana empresa o institución mantiene con terceros, pagaderos en dinero, bienes y/o servicios.

**Período de pago.-** Frecuencia en la cual el deudor debe realizar sus pagos de capital más intereses, de acuerdo a la negociación con el oficial de crédito. Los pagos pueden ser mensuales, trimestrales semestrales o a término y con relación a la frecuencia de generación de ingresos de la actividad financiada.

**Plazo.-** Tiempo al cual se otorga un crédito, a cuyo término el deudor debe cancelar su deuda de manera total.

**Referencias Comerciales.-** Referencias presentadas por el solicitante de crédito de las cuentas que mantiene en instituciones financieras y que ayudan a calificar la voluntad de pago del potencial cliente por el manejo de sus cuentas en ahorros, cuentas corrientes, o inversiones a plazo.

**Rentabilidad.-** Rendimiento o beneficio que ha generado una inversión, actividad empresa en un período determinado

**Riesgo Crediticio.-** Posibilidad de que un crédito otorgado no sea cancelado en el tiempo y forma convenidos. Está implícito en toda operación de crédito.

**Rotación de Inventarios.-** Número de veces que en promedio, una mercancía almacenada se reemplaza durante un período de tiempo. Se calcula dividiendo el costo de ventas por los inventarios promedio.

**Sostenibilidad.-** Capacidad de una institución financiera de permanecer en el mediano y largo plazo en el mercado. Es condición indispensable que la institución financiera presente crecimiento y rentabilidad para lograr su sostenibilidad.

**Voluntad de pago.-** Conjunto de características que permiten calificar la condición moral y ética del prestatario para el cumplimiento de sus obligaciones de crédito.

**Expedientes de Crédito.-** Es el archivo del cliente que recoge el historial de crédito en la institución de micro finanzas. Debe constar como mínimo con la siguiente información:

- Formalización y desembolso
- Copia de tabla de amortización.
- Solicitud de crédito.
- Análisis crediticio realizado por el Analista / Oficial de Crédito.

- Resolución de la comisión de crédito.
- Documentos de Identificación.
- Pago de servicio básico
- Justificación de ingresos..
- Estados Financieros e información suplementaria.
- Revisión en el buró crediticio.
- Formulario de licitud de fondos.
- Informes de seguimiento del crédito.
- Documentos judiciales y/o extrajudiciales.

#### **4. Principios crediticios**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. , sustenta sus operaciones activas.

**TECNOLOGÍA DE CRÉDITO INDIVIDUAL Y ASOCIATIVO**, que comprende el conjunto de acciones y procedimientos que ejecuta la institución en el otorgamiento de crédito de forma particular y agrupaciones a las personas naturales y jurídicas de, micro y pequeña empresa. El eje central de la tecnología es la obtención de la información del socio en su lugar de residencia y/o trabajo a fin de sustentar la decisión de financiamiento, conforme el análisis particularizado del mismo y la determinación de su capacidad y voluntad de pago.

Tiene como fin el apoyar la sostenibilidad de la institución financiera a través de una atención personalizada con un producto que se adecuó a las necesidades de los clientes. El requerimiento de garantías toma un rol secundario y constituye la segunda fuente de pago del crédito.

##### **a. Fundamentos.**

#### **4.1. Levantamiento In Situ de la información (inspecciones)**

Las personas naturales, pequeños y microempresarios no están en condiciones de entregar la información requerida para el análisis formal del crédito, por tanto el levantamiento de información se debe realizar IN SITU por parte del asesor de crédito. Esta actividad permite la estructuración de la información personal y de situación de cada sujeto mediante la inspección que se realiza en la vivienda o lugar de trabajo del solicitante.

#### **4.2. Análisis integral del negocio y la unidad familiar**

En las operaciones personales y del microempresa resulta imposible diferenciar entre el flujo del negocio y el de la unidad familiar, por tanto, el otorgamiento de crédito y su análisis se debe efectuar considerando el contexto en que se desenvuelve la "empresa o unidad familiar" en su conjunto.

El análisis crediticio se basa en la determinación de la capacidad y voluntad de pago del prestatario; con la consideración que mientras más pequeños son los montos de concesión, más importante es el análisis de la personalidad del cliente y su entorno familiar.

#### **4.3. Garantías.**

El rol de la garantía es secundario y no corresponde al orden tradicional, que comprende un valor mayor a las garantías sobre la capacidad y voluntad de pago. La garantía debe constituir un instrumento de presión eficiente, en el sentido que el incumplimiento del pago tenga consecuencias negativas considerables para el prestatario, más no ser el origen o fuente de pago principal.

#### **4.4. Relación con el socio.**

La principal diferencia de la tecnología de la Cooperativa Credil respecto de otras tecnologías crediticias es la relación personalizada entre el asesor de crédito, los funcionarios de decisión de la Institución y el socio. Esta relación permite obtener un elevado nivel de información antes y después del otorgamiento del crédito con el fin de detectar riesgos en la concesión y recuperación.

Por otro lado, se crea un cierto nivel de pertenencia a la institución a través de un servicio de alta calidad, basado en la confianza, que implica un producto adecuado a las necesidades y capacidad de cada socio y que permite establecer una relación de largo plazo.



#### **4.5. Principio de crecimiento**

Conforme la relación crediticia avanza, la institución disminuye la asimetría de información respecto del socio y debe procurar ampliar montos y plazos basados en un buen historial de pagos y las necesidades del socio. Este incremento no es automático, por el contrario requiere un seguimiento de la situación financiera del socio y de su capacidad de pago, además corresponde al crecimiento normal en el tiempo. Conforme se desarrolla, sus necesidades van cambiando y los productos de la Institución deben adaptarse.

#### **4.6. Seguimiento de cartera**

A fin de procurar que el socio cumpla con las obligaciones según lo acordado en el plan de pagos. En caso que el cliente incumpla los pagos la institución aplicará los recargos por mora y gestión de cobranza. El seguimiento, en caso de mora, debe realizarse a partir del primer día de vencimiento. En lo posible, el asesor debe realizar recordatorios anticipados.

Mediante esta práctica de monitoreo inmediato, la entidad logra manejar eficientemente los altos riesgos ocasionados por la insuficiencia de garantías que caracterizan la situación del segmento de mercado que atiende la Cooperativa.

#### **4.7. Diversificación de cartera**

A través del otorgamiento de créditos con montos pequeños, se puede financiar un mayor número de personas y microempresarios con lo cual se atomiza el riesgo crediticio evitando la concentración de la cartera en pocas operaciones.

#### **4.8. Mejora relación con socios (relación de largo plazo)**

La Institución mantiene a través de sus asesores de crédito una relación estrecha, más directa y personalizada con sus socios, facilitando la labor de mercadeo y satisfaciendo de mejor manera sus necesidades a través de la identificación de requerimientos y la adecuación de productos. El servicio personalizado juega un papel preponderante pues los socios siempre que la institución realmente está apoyando el desarrollo de su actividades y mejoramiento de su nivel de vida, lo que permite que la relación entre el socio y la institución se mantenga en el mediano y largo plazos.

#### **4.9. Objetivo social**

La Cooperativa de Ahorro y crédito Credil Ltda. tiene como misión “mejorar la calidad de vida de nuestros socios y socias, brindando productos y servicios innovadores”, la Institución al brindar servicios adecuados a la demanda y apoyar el acceso a servicios financieros ágiles y oportunos, cumple con la estrategia vinculada al desarrollo social y la consolidación de los servicios financieros en el mercado objetivo de la Cooperativa.

#### **4.10. Integración del sector urbano y rural**

La gestión de la Cooperativa pretende atender las necesidades de servicios financieros en los sectores urbano y rural, apoyando la integración socioeconómica y cultural de segmentos poblacionales que no han sido considerados tradicionalmente por la banca. La Institución se caracteriza por brindar apoyo y sostenibilidad a la población en relación de dependencia, pequeños y microempresarios informales.

### **5. Perfil de los Socios**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., pretende satisfacer las necesidades de servicios financieros al segmento de mercado objetivo que es el sector micro empresarial, representado especialmente por mujeres, para lo cual destina sus esfuerzos de promoción, difusión y generación de productos y servicios, además a partir de este año se incorpora, créditos de consumo y vivienda

#### **Sector Urbano**

- Comerciantes informales. Que abarcan actividades de ventas de bienes y servicios en los mercados, ambulantes y pequeños negocios comerciales de carácter familiar;
- Artesanos, que operan en pequeños talleres;
- Empleados privados en relación de dependencia, en particular obreros y trabajadores no calificados; (solo como fuente secundaria de pago)

- Empleados públicos, que comprenden profesores, policías, militares, de gobierno central y seccional. (Solo como fuente secundaria de pago)

### **Sector Rural**

- Comerciantes informales. Que abarcan actividades de ventas de bienes y servicios en los mercados y ambulantes;
- Pequeños agricultores y ganaderos;
- Artesanos, que venden sus productos en los mercados urbanos;
- Albañiles y personal de la construcción no calificado; (solo como fuente secundaria de pago)
- Peones agrícolas; (solo como fuente secundaria de pago)
- Migrantes Ecuatorianos que viven y trabajan en Estados Unidos y Europa;

### **Características socio demográficas (preferencias)**

- Edad. Mayor a 18 años y menor de 65 años
- Sexo. (Mayoritariamente mujeres)
- Estado Civil. (Preferentemente casados)
- Profesión. No es necesario
- Formación. Indistinto
- Lugar de residencia. Provincias de la Sierra, Costa y Oriente aplica a migrantes en Estados Unidos y Europa

## **6. Instancias de Aprobación**

Para estudiar y aprobar las solicitudes de crédito, la Institución dispondrá de las siguientes instancias:

### **1. Asesor de negocios con nivel de aprobación**

### **2. Asistente de Crédito (balcón de servicios)**

El Asistente de Crédito aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 500.

### **3. Jefatura de Agencia.**

La jefatura de Crédito aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 1560.

### **4. Jefatura de Negocios.**

La Jefatura de Crédito aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, que superen USD 10.400, o el riesgo acumulado del solicitante supere la cantidad mencionada, sea en dos operaciones.

Las operaciones derivadas del recaudo de la cartera en cobro jurídico que adelante la Institución, serán responsabilidad de la Jefatura de crédito sin importar su cuantía, no obstante deberá informar de tales hechos al Consejo de Administración periódicamente.

### **5. Gerencia General**

La Gerencia General conocerá y aprobará todas las operaciones de crédito, sin delegación, independientemente del sujeto, destino y producto, que superen hasta USD 15.600, ó el riesgo acumulado del solicitante supere la cantidad mencionada, sea en dos o más operaciones, previa recomendación de jefe de negocios y asesor de crédito.

### **6. Comité de Crédito**

El Comité estará conformado por tres miembros, dos de ellos designados por el Consejo de Administración entre los funcionarios de la Cooperativa y el Gerente General, quien lo presidirá. El Comité de Crédito ratificará las operaciones concedidas en la semana, de acuerdo a los niveles de atribución otorgados en la presente política y conocerá y aprobará, antes del desembolso las operaciones que superen USD 15.601. En el caso que una operación de crédito concedida y desembolsada no se recupere, el funcionario responsable asumirá la recaudación de la operación.

El comité de crédito se reunirá por lo menos una vez a la semana. Deberá dejar constancia de sus actuaciones en forma escrita y detallada en el informe de comité, indicando lo siguiente:

- Fecha, hora y lugar de la reunión;
- Nómina de los asistentes a la reunión;
- Detalle de las solicitudes aprobadas, que contenga:
- Número de solicitud

- Descripción del beneficiario
- Destino del crédito
- Monto aprobado
- Plazo
- Garantía exigida
- Forma de pago o amortización
- Tasa de interés
- Comisiones (sí proceden) Otros datos relacionados con solicitud
- Descripción de las solicitudes negadas o aplazadas, con el razonamiento para la negación o aplazamiento u otra decisión o requisito complementario;
- Comentarios pertinentes;
- Firmas de quienes concurrieron a la reunión.

## **7. Consejo de Administración**

El Consejo de Administración aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente operaciones del sujeto, destino y producto, que superen el monto de USD 15.601 hasta \$ 20.000, ó el riesgo acumulado del solicitante supere la cantidad mencionada, sea en dos o más, hasta el máximo que cada socio puede acceder de acuerdo a la línea de crédito.

Las solicitudes de crédito de los vocales del consejo de administración, de los miembros de los comités, del gerente general, y de los demás funcionarios vinculados de la cooperativa y de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley y en la normatividad aprobada por la Junta Bancaria. Serán resueltas por el consejo de administración. El informe sobre el estado de dichos créditos será puesto en conocimiento del organismo de control cuando éste lo solicite.

Además estudiará los créditos que superen los topes establecidos y/o no cumplan con alguna de las condiciones establecidas en el presente reglamento.

## **7. Políticas Generales**

Se consideran créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos:

- a. Ser socio de la Cooperativa, ello significa que haya apertura su libreta de ahorros y constituido los certificados de aportación obligatorios;
- b. Estar al día en los compromisos con la Cooperativa, tanto como deudor y como garante;
- c. Adjuntar a la solicitud de crédito los justificativos pertinentes, tanto del deudor y garante;
- d. Cumplir con la política de encaje vigente; (8% crédito de microempresa y 10% en crédito de consumo, 3% en crédito de vivienda)
- e. Justificar la capacidad de pago dada por sus ingresos familiares y de la microempresa, los mismos que sólo deberán comprometerse hasta el 70% para cubrir los dividendos mensuales (capital e intereses);

Todo crédito tendrá un objetivo específico expresado detalladamente. El solicitante deberá expresar el destino en la solicitud de crédito. Es responsabilidad del funcionario de crédito validar el objetivo del crédito solicitado y verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo.

Todos los créditos serán otorgados en efectivo o cheque, en el entendido de que serán reembolsados en efectivo. Por lo tanto:

- Deben identificarse las fuentes de generación de ingresos del socio en el análisis de la capacidad de pago;
- Debe existir una fuente de pago definida y predecible para el reembolso de todo crédito, esta fuente debe ser claramente identificada por escrito antes de la aprobación de un crédito;
- El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista y en relación con las fuentes de pago del socio y con las políticas de crédito de la Cooperativa.

Como política, se prohíbe que un Directivo, miembro de Comité o empleado acepte cualquier obsequio como garantía de la prestación de cualquier servicio de la Cooperativa o la concertación de términos o condiciones especiales.

- Se fomentará la buena costumbre del ahorro, debiendo el socio mantener la cuenta en movimiento, será un factor de decisión para la aprobación del crédito.

## **8. Fijación de Tasas de Interés, Servicio de Cobranza y Seguros**

### **8.1. Tasas de Interés**

La tasa de interés sobre las operaciones de crédito que otorgue la Cooperativa deberá cubrir los siguientes costos:

- El costo financiero real de ahorros y certificados de plazo fijo captados a corto, mediano y largo plazos;
- El costo del financiamiento externo;
- El costo operativo causado en la actividad de intermediación financiera que ejerce la Cooperativa;
- El costo de las provisiones para proteger la cartera de préstamos;
- El aumento de reservas institucionales en proporción al crecimiento del total de activos;

En la fijación de las tasas activas, también se tendrá en cuenta el comportamiento del mercado financiero en el que opera la Cooperativa en cuanto a condiciones y servicios de crédito ofrecidos.

La tasa de interés aplicada a los créditos será fija durante la vigencia del crédito.

La Cooperativa estará sujeta a las limitaciones de tasas de interés que por las normas legales vigentes sean aplicables, al segmento de microempresa (minorista, acumulación simple, acumulación ampliada)

Los intereses se cobrarán de acuerdo al tipo del crédito concedido y se devengarán de acuerdo a las políticas contables vigentes.

La Gerencia General recomendará la tasa de interés que aplicará la Cooperativa, a partir de una fecha determinada, la cual será aprobada por Consejo de Administración, existiendo la posibilidad de que ésta sea modificada cuando así lo considere la Cooperativa.

Jefe de crédito remitirá el primer día laborable del mes la tasa nominal vigente en concordancia a la dispuesta por el Banco Central.

## **8.2. Comisiones y otros cargos**

La Cooperativa ya no puede cobrar las comisiones de acuerdo a la Última Resolución de la Ley Transparencia Financiera,

Los gastos, (otros cargos), ocasionados por la instrumentación, evaluación, formalización o ejecución de una facilidad crediticia serán de cuenta del prestatario y se cancelarán a los respectivos profesionales, estos valores se pagarán a través de la entidad.

- Por los trámites legales necesarios previos a la formalización de garantías reales;
- Por los avalúos de los bienes que se presenten como garantías;
- Por las gestiones de recuperación judicial y extrajudicial:

El desembolso del crédito no podrá efectuarse mientras los valores mencionados no hayan sido totalmente cancelados y por ningún motivo la Cooperativa deducirá estos valores del desembolso del crédito, ni asumirá dichos pagos a cargo del sujeto de crédito.

## **8.3. Servicio cooperativo a domicilio o al lugar del negocio.**

Aplicará cuando el cliente solicite expresamente en la solicitud de crédito el servicio de recaudación de cuotas a domicilio o lugar del negocio, el costo por este servicio especial será fijado por la gerencia general.

## **8.4. Seguros**

### **Seguro de vida.**

Los Seguros de Vida brindan a quienes los toman, la protección de las personas que tienen a su cargo, garantizando a las mismas un nivel de calidad de vida acorde con el monto del seguro. Esto se debe a que **el propósito básico del Seguro de Vida** es otorgar una indemnización a los beneficiarios o herederos legales en caso de fallecimiento del Asegurado.

### **Seguro de desgravamen.**

El seguro de desgravamen tiene por objeto la cobertura de las deudas contraídas por el asegurado, al momento de su fallecimiento. Dichas deudas tienen que ver con varias clases de créditos contratados con la Cooperativa.

Los préstamos que conceda la cooperativa deberán tener un seguro de desgravamen, para monto superiores a quinientos dólares (\$500) o cuando a criterio de la Cooperativa vea necesaria, este seguro no podrá ser administrado directamente por la cooperativa, por lo que será tercerizado, es obligación de la cooperativa hacer conocer al socio el costo de la prima del seguro de desgravamen así como facilitar el trámite de cobro del seguro en caso de requerirse. Se exceptuará la cobertura de seguro de desgravamen en los casos en que el comité de crédito haya aprobado operaciones a socios que por su edad no están dentro de los límites aceptados por la aseguradora, en este caso el socio dejará constancia escrita de su conocimiento de no gozar de este beneficio.

Además del seguro de desgravamen todo socio debe estar respaldado por el seguro de vida.

## **9 Garantías**

Para todas las operaciones de crédito la Cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser quirografaria, prendaria, hipotecaria, fiduciaria, colateral en efectivo y otras permitidas por la ley. Se consideran a los garantes como prestatarios potenciales, por lo tanto, se aplicarán las mismas normas crediticias como si fuesen prestatarios. La capacidad de pago de estos y su reputación deben determinarse y documentarse suficientemente.

Como mínimo se dispondrá de un estado de situación personal actualizado en el que se justificará documentadamente la pertenencia de sus activos principales y el origen de sus ingresos.

### **9.1 Clases de Garantías**

El oficial de Crédito deberá asegurarse que las garantías entregadas para una operación ofrezcan una cobertura adecuada al riesgo crediticio para disponer de una fuente alterna de pago en caso de que no se pueda obtener este de la fuente primaria. A continuación, se detallan las principales clases de garantías que la Cooperativa puede aceptar en respaldo de sus operaciones activas:

**Garantía ninguna:** Para montos menores a \$3.000 y a criterio profesional del asesor del crédito se podrá otorgar créditos sin garantía, siempre y cuando la voluntad y capacidad de pago sea verificada, si el asesor creyere necesario aplicará otro tipo de garantía.

Para otorgar crédito con garantía ninguna el titular o su conyugue justificará el patrimonio adjuntando copia de escritura, matrícula de vehículo (a nombre del titular o notariado) y/o títulos de propiedad.

**Garantía Quirografaria:** La constituida únicamente por la firma de una o más personas naturales o jurídicas de reconocida solvencia económica y moral, respaldadas en los bienes personales del deudor y garantes; no se admitirán garantías cruzadas o familiares que vivan en el mismo domicilio.

**Garantía Prendaria:** La constituida por bienes muebles y en las condiciones del préstamo se definirá si esta es con o sin desplazamiento, según su naturaleza y conforme lo determine la Cooperativa. Se establecerá un gravamen prendario en esta garantía;

**Garantía Hipotecaria:** La constituida por bienes inmuebles mediante el establecimiento de un gravamen hipotecario a favor de la Cooperativa en primera hipoteca abierta, el avalúo del bien hasta \$15.000 realizará el ejecutivo de negocios, pasado este valor realizará un técnico especializado.

**Garantía Fiduciaria:** La constituida por títulos valores abalizados por una institución financiera, pública o privada, de reconocida solvencia;

**Documentos Colaterales:** La constituida por valores monetarios en efectivo, certificados a plazo fijo de la propia Cooperativa, ahorros del socio y certificados de aportación comunes, en cuyo caso se entregará hasta el 90% del valor nominal.

En el caso de las garantías prendarias e hipotecarias, la Cooperativa podrá entregar como crédito hasta el 70% del avalúo realizado.

### **9.2 Avalúo de Garantías**

Cuando se trate de transacciones con prenda mercantil o hipoteca, deben contratarse el servicio de un avaluador técnico, que no tenga vinculación de ninguna naturaleza con el solicitante y que a su vez desconozca el monto de la posible transacción crediticia.

Previo a la aceptación de una garantía prendaria o hipotecaria se debe proceder a realizar el avalúo de las mismas. Dicho avalúo debe ser efectuado por personal profesional debidamente calificado, quien deberá ser designado previamente por el Consejo de Administración.

Los informes de los avalúos deben ser entregados a la Cooperativa sin que los mismos sean de conocimiento del prestatario, además quedan sujetos a revisión por parte de la Cooperativa si así se considera necesario.

Los costos incurridos por avalúos serán cubiertos por los socios previa autorización y concesión del crédito, y serán cobrados por la cooperativa vía débito a la cuenta del socio para posteriormente ser cancelados a los peritos avaluadores.

Se mantendrá en la carpeta de crédito del socio una copia del avalúo de los bienes recibidos en garantía, actualizados por lo menos cada año.

## **10. Cobranzas**

### **10.1. Cobranzas Internas**

El asesor de crédito realizará las siguientes actividades para la recuperación de la cartera:

#### **a. Llamada telefónica recordatoria**

Por lo menos con un día antes del vencimiento del dividendo, el Asesor responsable llamará telefónicamente al socio para recordarle la obligación que está por vencer, debiendo dejar constancia de sus comunicaciones en el listado correspondiente.

**b. Llamada telefónica, visita al sitio de trabajo o visita al hogar**

A partir del primer día de vencida una cuota, nuevamente se contactará telefónicamente o por visita personal al prestatario notificándole el atraso, para dejar evidencia escrita de la gestión de cobro efectuada.

**10.2. Abogado Interno**

La gestión de cobranzas puede ser delegada a cobradores, a fin de mantener una cartera lo más sana posible, para el efecto se deben aplicar las siguientes políticas:

- Expirado el plazo estipulado para el departamento de cobranzas (90 días), por política de la Cooperativa, el crédito deberá ser enviado al abogado externo para su gestión judicial.

**a. Cobranza Extrajudicial**

El cobro extrajudicial es una etapa de cobranza preparatoria a una acción de cobro judicial. La dinámica de cobro cambia de manejo a fin de buscar un mecanismo de presión más fuerte, que permita el logro del recaudo del crédito, entrando en la etapa de "Presión al Garante".

El abogado externo tendrá un plazo máximo de 30 días, contados a partir de la fecha de entrega de documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

**b. Cobranza Judicial**

Una vez agotada la etapa anterior y expirada el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se deberá realizar la demanda.

Las actividades de cobro judicial son formas anormales de recaudar una obligación, estas actividades implican el establecimiento de controles y supervisiones procesales de los abogados y el cumplimiento a cabalidad del encargo y mandato conferido.

Para esto el Gerente General y/o Jefe de Negocios deberá realizar lo siguiente:

- a. Solicitar a los abogados externos informes periódicos en los que se detallen el estado de cada uno de los casos en proceso de recuperación.
- b. Realizar reuniones periódicas con los abogados externos y los oficiales para evaluar las actividades profesionales y los avances en cada caso.

Todos los costos por gestiones realizadas serán cubiertos por el socio, dejando evidencias en las carpetas.

**11. Clasificación, calificación y provisiones de la cartera de crédito**

La cartera de créditos deberá clasificarse, calificarse y provisionarse de acuerdo al nivel de supervisión en el cual se encuentre ubicada la Institución y teniendo en cuenta las instrucciones que impartan la Superintendencia de Bancos y Seguros o la SEPS y los resultados de dicha calificación deberán ser registradas con igual oportunidad en los estados financieros mensuales de la Institución.

La administración de la Cooperativa deberá evaluar permanentemente el riesgo de la cartera de crédito introduciendo las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones y provisiones necesarias en cada evento.

El Comité de Calificación de Activos de Riesgo estará conformado por un miembro del Comité de Crédito, un integrante del Consejo de Administración y el Gerente General.

Los informes de la Comisión de Activos de Riesgo, serán conocidos por el Consejo de Administración al menos cada trimestre, con saldos cortados al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año.

**a) Periodicidad de la Calificación**

En los siguientes casos, la periodicidad con la que debe hacerse esta evaluación y eventual recalificación será obligatoria:

La evaluación del riesgo crediticio de las operaciones que incurran en mora de más de 30 días después de haber sido reestructurados, En forma trimestral (con corte a marzo, junio, septiembre y diciembre), conforme lo establecen las Resoluciones vigentes.

La Institución deberá mantener, durante la vigencia de los créditos, la información que acredite y justifique los cambios de la calificación de un deudor a una de menor riesgo. Si los resultados del cambio en la calificación dieran lugar a provisiones adicionales, éstas deberán hacerse de manera inmediata.

Las evaluaciones de la cartera de créditos deberán presentarse en la siguiente reunión del Consejo de Administración.

#### **b) Criterios de Evaluación**

1. Morosidad de la cartera.
2. Capacidad de pago, ingresos y egresos del deudor y flujo de caja.
3. Solvencia del deudor: Nivel de endeudamiento, calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio, contingencias del deudor y de las garantías.
4. Naturaleza, liquidez, cobertura y valor de las garantías: Celeridad con que puedan hacerse efectivas, su valor de mercado técnicamente establecido, los costos razonablemente estimados de su realización y el cumplimiento de los requisitos de orden jurídico para hacerlas exigibles.
5. Servicio de la deuda y cumplimiento de los términos pactados: Atención oportuna de la deuda.
6. Número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la naturaleza de su reestructuración. Se entenderá que entre más operaciones reestructuradas se hayan otorgado a un mismo deudor, mayor será el riesgo de no pago de la obligación.
7. Información comercial de los Buró de Crédito y demás fuentes que posea la entidad.

#### **e) Calificación de los Créditos**

Podrán utilizarse criterios adicionales para la calificación tales como capacidad de pago del deudor, flujo de caja proyectado que amerite clasificar en una categoría superior.

Los créditos se calificarán en las siguientes categorías:

##### **1. Por nivel de riesgo.**

##### **• Riesgo Normal (Calificación A-1, A-2, A3)**

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 entidad como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos concomitantes. 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. Se requerirá de una información suficiente sobre el uso dado a los recursos y del monto y origen del flujo de fondos con que cuenta el deudor para hacer frente a las obligaciones contraídas.

##### **• Riesgo Potencial (Calificación B-1, B-2)**

Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a clientes 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.

##### **• Riesgo Deficiente (Calificación C-1, C-2)**

Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a clientes 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.

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

- 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.

##### **• Pérdida (Calificación 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 clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente

irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

**Castigo de créditos.-** Se realizará luego de agotar todas las instancias de cobro (primera notificación, segunda notificación, notificación extrajudicial, centro de mediación, demanda judicial), créditos con mora, mayor a 3 años, siempre y cuando sean aprobados por el Consejo de Administración y/o aprobación de la SEPS, se dejara precedente en la central de riesgos, con un valor mínimo de un dólar.

**Por edad de vencimiento.**

De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera se calificará, obligatoriamente, de la siguiente manera:

| CATEGORIA | MICROCREDITO Y CONSUMO | EDUCATIVO | VIVIENDA | COMERCIAL |
|-----------|------------------------|-----------|----------|-----------|
| A1        | 0                      | 0         | 0        | 0         |
| A2        | 1-8                    | 1-15      | 1-30     | 1-15      |
| A3        | 9-15                   | 16-30     | 31-60    | 16-30     |
| B1        | 16-30                  | 31-60     | 61-120   | 31-60     |
| B2        | 31-45                  | 61-90     | 121-180  | 61-90     |
| C1        | 46-70                  | 91-120    | 181-210  | 91-120    |
| C2        | 71-90                  | 121-180   | 211-270  | 121-180   |
| D         | 91-120                 | 181-360   | 271-450  | 181-360   |
| E         | + 120                  | 360       | + 450    | + 360     |
| CASTIGO   |                        |           |          |           |

**3. Homologación**

Cuando se califique en B, C, D o en E cualquiera de los créditos de un mismo deudor, deberá llevar a la categoría de mayor riesgo los demás créditos de la misma clasificación otorgados a dicho deudor, salvo que demuestre a la Superintendencia de Bancos y Seguros la existencia de razones valederas para su calificación en una categoría de menor riesgo.

**4. Cartera que No Devenga Intereses**

En todos los casos, cuando se califique como crédito vencido, la operación dejará de causar intereses (cartera que no devenga intereses); por lo tanto, no afectarán el estado de resultados hasta que sean efectivamente recaudados.

**5. Provisiones**

Se deberán constituir provisiones con cargo al estado de resultados, así:

1. Provisión General

La Institución deberá constituir como mínimo una provisión general del uno por ciento (1%) de acuerdo a lo establecido por el SRI, sobre el total de la cartera de créditos bruta.

La diferencia de las provisiones de crédito de acuerdo a la tabla establecida por la Superintendencia de Bancos se considerara como gasto no deducible.

Se podrá constituir una reserva, con cargo a los excedentes, creada por la Asamblea General únicamente para este propósito, esto es, para la protección de la cartera de créditos. Si la entidad no produce excedentes, se deberá constituir la provisión con cargo al estado de resultados. Esta reserva podrá ser incrementada con cargo al estado de resultados y sólo podrá ser disminuida por decisión de la Asamblea General.

**2. Provisión individual**

Sin perjuicio de la provisión general, se deberá mantener en todo tiempo una provisión individual para la protección de sus créditos calificados en categorías de riesgo (B, C, D, E) no inferior a los porcentajes siguientes:



| CATEGORIA | PORCENTAJE DE PROVISION |        |
|-----------|-------------------------|--------|
|           | MINIMO                  | MAXIMO |
| A1        | 1%                      | 1%     |
| A2        | 2%                      | 2%     |
| A3        | 3%                      | 5%     |
| B1        | 6%                      | 9%     |
| B2        | 10%                     | 19%    |
| C1        | 20%                     | 39%    |
| C2        | 40%                     | 59%    |
| D         | 60%                     | 99%    |
| E         | 100%                    | 100%   |

### 3. Efecto de las garantías sobre las provisiones

De acuerdo a las Resoluciones, las garantías vigentes no afectarán la constitución de provisiones con el fin de "netear" las deudas pendientes con el avalúo de las garantías (cobertura).

Créditos vinculados.- Son personas vinculadas o relacionadas directa o indirectamente con la propiedad de una institución del sistema financiero de sus subsidiarias o de su sociedad controladora.

## 12. Límites

### Límites de Créditos Vinculados

De acuerdo al Artículo 72, 73 y 74 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en donde se establece el cupo máximo de operaciones del Grupo el mismo que puede ser máximo el 10% del patrimonio técnico del ejercicio anterior ó el 2% individual.

Las solicitudes de crédito de los vocales de los Consejos de Administración, del Gerente, del Auditor Interno y de los demás empleados y personas vinculadas a la Cooperativa, de acuerdo a la normatividad vigente, serán resueltas por el Consejo de Administración.

Cuando se trate de aprobación de créditos para Directivos, miembros de los Comités y empleados de la Cooperativa, deberán apegarse a los siguientes principios:

- Que el solicitante no participe en el análisis, discusión o aprobación del crédito.
- Que el crédito se efectúe en los mismos términos en relación con garantías y determinando la real capacidad de pago exigidas para cualquier otro solicitante.
- Que no involucre un riesgo mayor que el normal o que presente otros términos y características desfavorables.

### Límites de Endeudamiento en el Patrimonio

De acuerdo al Artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, el conjunto de las operaciones del inciso anterior en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%) del monto de crédito.

### Límites de Capacidad de Pago de Créditos de Consumo

De acuerdo al Artículo 1.2 de la Sección II - Elementos de la calificación de activos de riesgo y su clasificación, del Capítulo I, del Título VII de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el valor de la cuota de créditos de consumo no podrá ser superior al 80% del ingreso neto mensual promedio del deudor y en microempresa el 80% de la liquidez neta mensual.

### Límites por Sector Económico

Los límites por sector económico serán establecidos por la Gerencia General en forma semestral, previo informe de la Unidad de Riesgos.

## 13. Excepciones

Las excepciones de la aplicación de las políticas y límites de crédito le corresponde al Gerente General y Jefe de negocios, de acuerdo a su nivel de atribuciones y autorizaciones.

Los encajes depositados no podrán ser desbloqueados por ningún funcionario de la Cooperativa, se exceptiona la aplicación de esta política única y exclusivamente cuando a requerimiento del cliente manifieste cancelar su última(s) cuotas de su préstamo que signifique el pago total o parcial del crédito con

los valores encajados, principalmente en casos de cartera morosa. En el caso que el socio justifique la existencia de una emergencia, mientras se encuentre vigente una operación de crédito, no vencida, se podrá desbloquear parcialmente el ahorro encaje, previa aprobación por parte de la Gerencia General y/o Jefe de Negocios, de acuerdo a sus niveles de autorización crediticia.

#### **14. Reestructuración y castigo de créditos**

##### **a. Reestructuraciones**

Se entiende por reestructuración de un crédito el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico, que tenga como objeto o efecto, modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de la obligación. Antes de reestructurar un crédito, deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

En todos los casos deberá firmarse un nuevo pagaré por novación en el contrato o condiciones inicialmente pactadas del crédito.

En todo caso, las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de los créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada.

Para realizar la reestructuración el deudor deberá presentar una solicitud por escrito indicando su deseo de reestructuración y los motivos que le llevaron al retraso.

##### **b. Acuerdos de Pago**

Cuando se incumple el pago inicialmente pactado y se hace necesario reestructurar el crédito en condiciones favorables de pago para el asociado y de adecuada obligación, para lo cual podrán establecerse nuevas condiciones generales de tasa, plazo y garantías, a juicio del respectivo ente de aprobación. Las reestructuraciones por acuerdos de pago serán aprobadas por la instancia a que corresponda de acuerdo con el tipo de crédito.

Existirá una línea especial de créditos reestructurados en los términos del presente artículo. Los deudores que hayan sido reestructurados por acuerdos de pago originados en atraso de cuotas o dificultad en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias con la Institución, no podrán recibir nuevos créditos de la Institución hasta tanto no hayan cancelado cumplidamente la totalidad del valor reestructurado, siempre y cuando justifique que posee la capacidad y voluntad de pago que le hacen sujeto de crédito.

##### **c. Calificación de créditos reestructurados**

A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras del deudor, del codeudor, y de sus flujos de ingresos, si fuere el caso, al momento de la reestructuración.

Habrà lugar a mantener la calificación previa a la reestructuración, cuando se mejoren las garantías constituidas para el otorgamiento del crédito o la celebración del contrato y el resultado del estudio que se realice para efectuar la reestructuración y su capacidad de pago demuestre que las condiciones del deudor así lo amerita.

##### **d. Otras consideraciones de los créditos reestructurados**

Adicionalmente sobre éstos créditos reestructurados se deberá observar lo siguiente:

- a) Efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
- b) En caso de existir garantía real, actualización del avalúo de la misma, siempre que el último avalúo tenga más de un (1) año de haber sido practicado, a fin de establecer su valor de mercado o de realización.
- c) Cuando un crédito o contrato reestructurado se ponga en mora, volverá de inmediato a la calificación que tenía antes de la reestructuración si ésta fuere de mayor riesgo, y, en consecuencia, se deberán hacer las provisiones correspondientes y suspender la causación de intereses en el estado de resultados y otros conceptos cuando fuere del caso.
- e) El socio debe estar con días máximo de mora de 180 días se determinara el cambio o mantenimiento de garantía quirografaria, hipotecaria, prendaria, de acuerdo al criterio del oficial de crédito.

##### **e. Castigo**

La Institución presentará una relación de los castigos de cartera de créditos que hayan sido debidamente aprobados por el Consejo de Administración y en capítulo aparte, los castigos autorizados a Representante Legal, miembros del Consejo de Administración.

Se castigarán las operaciones de crédito que superen los 3 años de cartera en mora, para lo cual se debe *realizar* un análisis de la capacidad de pago de cada socio, instrumentado las acciones pertinentes de cobranza judicial y extrajudicial y la cartera se haya provisionado al 100%.

El cupo máximo de castigo de cartera será del 1.5% de la cartera al cierre del periodo.

#### **f. Reliquidación o reprogramación**

Se entiende por reliquidación la posibilidad que tiene el asociado de efectuar un abono considerable a un crédito, con el fin de disminuir cuota mensual y conservar el mismo plazo o disminuir plazo conservando el valor de la cuota mensual.

#### **g. Dación en Pago**

Por medio de este mecanismo de arreglo, el deudor y/o codeudor, ofrece un bien mueble y/o inmueble de su propiedad o de un tercero, con el objeto de cancelar la totalidad o parte de una o varias obligaciones. Sin embargo la dación en pago es un acto espontáneo de la persona hacia la Cooperativa, el cual no debe constituirse en práctica generalizada para solucionar la recuperación de cartera vencida, sino que debe utilizarse como mecanismo extremo de arreglo y que conduzca a solucionar problemas o situaciones que de uno u otro modo son difíciles o insolubles para la recuperación del crédito y de las obligaciones en mora por parte del deudor.

La dación de pago puede ser total o parcial, dependiendo del valor de los bienes ofrecidos y el de la deuda, pero en ningún caso se podrá entregar reembolsos de excedentes a favor del deudor y se deberán cumplir los siguientes requerimientos:

a. Determinación expresa por parte del deudor, mediante propuesta escrita, indicando los planteamientos de la operación. Estimación del valor comercial de los bienes ofrecidos, mediante la realización de un avalúo de éstos, efectuado por un perito evaluador designado por la Institución, Informe del abogado encargado del cobro judicial y del jefe de agencia, donde se especifique la conveniencia o no de la operación, estado actual del proceso, recomendaciones. Documentación donde se evidencie la propiedad de los bienes, tales como escrituras, certificados del registrador de la propiedad o mercantil, no mayor a 15 días de su expedición, cuando se trate de bienes muebles e inmuebles requiriendo otras pruebas complementarias como facturas de compra, para el caso de inmuebles.

b. La recepción de daciones en pago será autorizada únicamente por Consejo de Administración previa recomendación del Comité de Crédito.

Los activos recuperados por la Cooperativa en dación de pago o a través de remate, deberán ser convertidos en activos líquidos siguiendo un procedimiento transparente definido para el efecto. Es indispensable la realización de un avalúo técnico y la asignación de un precio de mercado que no reste los intereses de la Cooperativa.

### **15. Características de los Créditos**

#### **Microcrédito**

##### **- Beneficiario**

Microempresarios, socios de la Cooperativa, cuya fuente de ingresos sea alguna actividad productiva: comercio, servicios, agricultura, pequeña industria y artesanía.

##### **- Edad**

Mínimo 18 años, hasta 65 años

##### **- Encaje:**

Para microcrédito el encaje establecido es el 8% del monto del crédito, se debe considerar el número de operaciones vigentes para el cálculo.

Para créditos nuevos aplica el 50% de encaje hasta montos \$2000 en créditos de micro crédito.

##### **- Fuente de pago**

Giro del negocio

Tiempo de experiencia mínimo de 6 meses en la actividad, ambulantes 1 año.

##### **- Destino**

Financiamiento de microempresas: en actividades comerciales, producción, servicios, pequeña industria, agropecuarias y artesanía, para capital de trabajo (compra de mercadería, incremento de efectivo, pago de cuentas, pago a proveedores) en ganadería: compra de animales, semillas, pastos, otros.

##### **- Monto**

Hasta USD 20.000

##### **- Monto acumulado COAC**

Hasta USD 20.000 en saldos.

- **Plazos máximos.**

En minorista hasta 18 meses.

En acumulación simple hasta 24 meses.

En acumulación ampliada hasta 36 meses.

**Consumo.**

- **Beneficiario**

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios

**Edad**

Mínimo 18 años, hasta 65 años

- **Encaje:**

Para créditos de consumo el encaje establecido es el 10% del monto del crédito, se debe considerar el número de operaciones vigentes para el cálculo.

Para créditos nuevos aplica el 100% de encaje en créditos de consumo.

- **Fuente de pago**

Sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.

- **Destino**

Pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.

- **Monto**

Hasta USD 20.000

- **Monto acumulado COAC**

Hasta USD 20.000 en saldos.

- **Plazos máximos.**

En créditos de hasta 3000 hasta 24 meses.

En créditos de hasta 5000 hasta 30 meses.

En créditos de hasta 20000 hasta 36 meses.

**Crédito De Vivienda.-**

Son todos destinados a financiar la adquisición, remodelación, aplicación o construcción de vivienda del socio.

- **Destino**

Financiamiento destinado para la adquisición, construcción de vivienda, remodelación y ampliación de vivienda y compra de terreno.

Aplica en Sector Urbano y rural siempre y cuando no supere los 30.000 de avalúo en el Predio Municipal

- **Beneficiario**

**Personas bajo relación de dependencia.-** Se establece cuando el trabajador realiza una actividad, a cambio del producto de su trabajo le sea entregue un salario o remuneración al trabajador. (Ingresos sean justificados con roles de pago, sean empleados)

**Actividad Propia.-** Persona que posee un negocio y opera de manera independiente y el principal ingreso es por la compra y venta de su producto (comercio, servicios, agricultura, pequeña industria y artesanía)

- **Fuente de pago**

Ingresos de Sueldos y Salarios

Giro del Negocio

- **Encaje:**

Para Vivienda el encaje establecido es el 3X1 ejemplo (1000x3%= 30) del monto del crédito, se debe considerar el número de operaciones vigentes para el cálculo.

- **Monto y plazos**

| Monto               | Plazo    |
|---------------------|----------|
| De 1000 hasta 5000  | 36 meses |
| De 5001 Hasta 25000 | 60 meses |

**Disposiciones generales.**

- **Número de operaciones vigentes**

Hasta 2 operaciones de crédito incluye esposo y esposa.

- **Re préstamo**

Para solicitar un nuevo crédito el socio deberá cancelar por lo menos el 50% de su obligación anterior.

- **Crédito paralelo.-** Crédito simultáneo, pudiendo tener el cliente máximo 2 préstamos, se deberá tomar en cuenta la capacidad y voluntad de pago.

- **Experiencia**

Se considera para un re préstamo aquel socio que tiene menos de 5 días promedio que será calculado de la siguiente manera: total días de mora dividida para cuotas canceladas. Ejemplo 30 días mora / 6 cuotas pagas = 5 días promedio

No aplica re préstamo a personas que tiene calificaciones actuales en la central de riesgos con C, D ó E en Buró de Crédito y a partir de B en créditos de vivienda.

- Personas que tengan mala calificación histórica
- Haya tenido cartera castigada ó en demanda judicial en el Buró de Crédito en los últimos 24 meses.
- Tenga más de 3 cheques protestados en el Buró sin solución
- Se encuentre en el listado remitido por el CONSEP.
  - Tenga un saldo acumulado de deudas en calidad de titular, por un monto superior a USD 20.000 en el sistema financiero.
- Tenga más de 3 créditos directos en el sistema financiero y 3 garantías.

- **Capacidad de pago**

En función de los ingresos provenientes del giro del negocio de la microempresa más otros ingresos debidamente justificados.

- **Calificación buró de Crédito**

En casos debidamente justificados, se acepta calificación B con recibo del último pago y calificación C con certificado menor a 30 días de su emisión.

- **Plazo**

Hasta 24 meses, dependiendo de la capacidad de pago del beneficiario y disponibilidad de fondeo de la Cooperativa.

- **Período de Garantía**

No existe

- **Forma de pago**

Diario, Semanal, Quincenal, Mensual, Bimensual o Trimestral (en caso de agricultura).

- **Tipos de amortización**

Cuotas fijas.

- **Garantía**

Ninguna hasta \$ 1000, quirografaria un garante hasta \$5000, quirografaria dos garantes hasta \$15.000 hipotecaria cualquier valor.

- **Cobertura de Hipoteca**

El valor del bien deberá superar el 140% del valor del crédito

- **Avaluó del perito**

Obligatorio en caso de garantía hipotecaria.

- **Tasa de interés**

Definida por el Consejo de Administración y comunicado por la Gerencia General, el mismo que será la permitida por la ley en el segmento de microempresa.

- **Inspección**

En todos los casos se realizará la inspección a la microempresa, y si es posible a la vivienda del socio (a)

- **Perfil del garante:**

Para ser garante requiere poseer un bien inmueble, demostrar solvencia y tener calificación A ó B en el Buró de Crédito, o tener una microempresa establecida o trabaje en relación de dependencia y presente documento justificado, sus ingresos líquidos debe ser el 120% de la cuota del crédito.

- **Documentación:**

- Documentación básica (cedula de ciudadanía, papeleta de votación, planilla de servicio básico)
- Justificación ingresos ( 3 últimos roles de pago, certificado de trabajo donde consta: valor del ingreso, tiempo de trabajo, firma y teléfono de la persona que emite el certificado; documento que justifique el negocio)
- Justificación de patrimonio (copia de escritura, pago de impuesto predial, certificado de gravamen, títulos de propiedad, copia de revisión de matriculación vehicular)
- Otros: (certificado bancario, proforma compra, hipoteca, avalúo, etc.)

## 16. Procesos de Crédito y Cobranzas

Cada uno de los procesos de crédito de la Cooperativa se hallará debidamente sustentados en procedimientos operativos y formatos, los que serán de aplicación obligatoria por parte de todas y cada una de las Oficinas de la Cooperativa, así como de los Asesores de negocios. Si existe alguna duda o dificultad para la aplicación operativa de procesos y procedimientos, se deberá consultar y disponer de la autorización del Jefe inmediato, de acuerdo a los niveles de atribuciones.

Cada Asesor de Crédito que instrumenta una operación es responsable de las siguientes actividades vinculadas con la administración de su cartera:

### a. Promoción

Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: i) difundir las características y ventajas de los productos/servicios disponibles de la Cooperativa, ii) identificar las necesidades financieras de los potenciales clientes. iii) Crear necesidad para mejorar su negocio o situación de hogar.

#### **Control.**

El asesor debe presentar diariamente el rutero donde consta: nombre y apellido, teléfono, dirección y compromiso.

### b. Solicitud (Anexo No.1)

Corresponde a la recepción de la solicitud de crédito, en los formatos aprobados por la Cooperativa, la que deberá estar debidamente suscrita por el socio que requiere el crédito, el asesor de crédito está en la obligación de ayudar en el llenado de la solicitud de crédito cuando él o la socio solicite.

#### **Control**

Verificar que la solicitud esté completa y firmada por el socio con similar rúbrica a la cédula de identidad de igual forma la solicitud de garante.

### c. Evaluación del Buró de Crédito

- El Asesor revisa el Buró de Crédito y verifica que el socio o garante no tenga, alguna operación con calificación B, C, D ó E a la fecha de análisis (actual).
- En el caso que tenga una calificación C, D ó E a la fecha de análisis, y B en vivienda, se negará la solicitud.
- Si un socio tuvo calificación C ó D en los últimos doce meses, la solicitud requiere la aprobación obligatoria del Jefe de Crédito para proceder al trámite (histórico), ii. Si el socio tuvo una calificación E, cartera castigada o en demanda judicial en los últimos doce meses, la solicitud se negará (histórico).

#### **Control**

- El formato impreso del Buró de Crédito (ACTUAL e HISTÓRICO) deberá ser incluido en la carpeta del socio, debe constar la sumilla o sello del asesor para constancia de la revisión de este documento.

#### **d. Inspección**

- El Asesor de Crédito analiza la solicitud y verifica que el socio tenga la CAPACIDAD DE PAGO necesaria para cubrir las cuotas del crédito, la VOLUNTAD DE PAGO que asegure la recuperación de la obligación y que la información que consta en la solicitud sea VERDADERA.

#### **Control**

- El Oficial deberá visitar la casa, negocio o lugar de trabajo del SOCIO y GARANTE
- El asesor de crédito está en la obligación de realizar las inspecciones al negocio y al domicilio. En la inspección se levanta la información necesaria para conocer la capacidad, la voluntad y las garantías.
- Mediante llamada telefónica o auditoria metodológica se verificará la aplicación de las normas dictadas en la presente política (aplicación absoluta de la metodología de crédito)

#### **e. Aprobación**

- De acuerdo a las condiciones del crédito, en particular el monto, el Asesor solicita la aprobación de la operación al Comité de Crédito, Gerencia General, Jefatura de Crédito, Jefe de Agencia.
- La operación se aprueba de acuerdo al nivel de autorización, el Asesor se encuentra facultado a instrumentar el crédito,
- Hasta USD 1.500 de saldos acumulados en una o varias operaciones los Jefes de Agencia tendrán atribuciones de aprobación de crédito.

#### **Control**

- No se puede tramitar la operación si no se cuenta con la instancia de aprobación correspondiente, el mismo quedará registrado con la firma y sello de aprobación.

#### **f. Instrumentación (CLASIFICACIÓN)**

- Con la aprobación de la instancia correspondiente, el Asesor es responsable de la instrumentación de cada operación, la que se realizará de acuerdo al tipo de crédito, conforme, la documentación requerida en el numeral 3 del presente manual.

#### **g. Constitución de la Garantía Hipotecaria**

- Verificar inscripción en el Registro de la Propiedad del Cantón correspondiente al inmueble
- Monto máximo del crédito con garantías hipotecarias, cobertura del 140%, el avalúo de la propiedad debe ser realizada por un profesional del área. Los costos de la hipoteca y avalúo son cubiertos por el socio.

#### **h. Desembolso**

- El desembolso se realiza mediante crédito a la cuenta del socio solicitante o con cheque girado a nombre exclusivamente del titular del crédito.
- No se pueden otorgar créditos a menores de edad, ni tampoco pueden ser garantes.
- Los pagarés o instrumentos deben hallarse siempre firmados, se aceptan huellas digitales, siempre y cuando presente poder especial o poder general elevado a escritura pública.
- Las firmas de los socios y garantes deben ser iguales a los de la cédula de ciudadanía.
- La firma del pagaré deberá ser realizado en las Oficinas de la Cooperativa en presencia del Asistente de Crédito, en casos especiales y a petición del cliente el asesor de crédito será responsable de recoger las firmas en el campo debiendo entregar los expedientes en un plazo menor a 24 horas.
- No pueden intercambiarse las responsabilidades de cada operación por parte de los Asesores de Crédito
- El asesor de crédito asume la responsabilidad integral del proceso de crédito: promoción, colocación y recuperación de crédito, continuando con el re-préstamo.

#### **i. Supervisión / Notificación**

- Toda supervisión y/o notificación deberá ser documentada por el Asesor de Crédito en el expediente del socio mediante la inclusión del Informe de Notificación.

#### **j. Administración de los Expedientes**

- El pagaré deberá estar debidamente lleno y firmado, por parte del socio solicitante, titular de la cuenta de ahorros, su cónyuge y garantes.
- Todos los expedientes enunciados tienen el carácter de confidenciales;

- Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados de la Cooperativa. Alguna excepción podrá presentarse cuando el Gerente General lo autorice con memorando;
- Los Asesores de Crédito y Jefes de Oficina tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, debiendo dejar constancia del retiro con su firma o inicial;
- Los asesores de crédito serán los responsables de mantener actualizados los expedientes de sus clientes asignados; y,
- Archivo será el responsable del manejo de las carpetas bajo su custodia;

**k. Finalización de la operación**

- El crédito finalizará cuando el socio haya pagado totalmente sus obligaciones. En caso de demanda judicial, se incorporará al crédito el pago de abogados y trámites judiciales;
- Una vez cancelado el crédito, se devolverá el pagaré y procederá a pasar al archivo pasivo su expediente;
- En el caso de garantías hipotecarias abiertas, queda a decisión del socio mantenerlas vigentes en el caso que desee nuevos créditos;
- Los funcionarios responsables de la finalización del crédito deberán remitir al archivo las carpetas de los créditos concedidos, mediante un listado diario; similar procedimiento se realizará con el pagaré a su custodia.

**17 Estructura y funcionamiento del área de crédito.**

**17.1 Comité de crédito.-** Estará conformado por el gerente general o quien la presida, Jefe de negocios, Jefe de agencia y el oficial de crédito, dependiendo el monto conformará el delegado del consejo de administración.

NOTA: revisar organigrama estructural

**18 Definiciones Institucionales de la Política de Crédito**

Los casos no contemplados en la presente Política, serán resueltos por el Consejo de Administración. Cualquier duda que se presente en la interpretación y aplicación de la presente Política, el Consejo de Administración tiene la competencia para aclararla y resolverla.

Cuando existan solicitudes de crédito que por su cuantía, naturaleza o destinación no estén contempladas en la presente Política, serán estudiadas por el Consejo de Administración previo concepto del Comité de Crédito, quien definirá la suma, garantías, intereses, y forma de amortización, a libre criterio y autoridad. La reforma de éste y demás reglamentos, correrá también a cargo del Consejo de Administración, bajo los siguientes parámetros:

1. Previa convocatoria para tal fin, hecha por la misma, en sesión ordinaria, por aprobación mínima de tres (3) de sus miembros asistentes.
2. Envío al órgano de control estatal pertinente para su respectivo control de legalidad.

**19 Disposiciones Generales**

- La actualización de esta Política, en aquellos casos en que se trata de cuantías de límites fijados, expresamente por la ley, se actualizará automáticamente, sin que para tal efecto sea necesaria la aprobación del Consejo de Administración de la Institución.
- Se elaborará manuales o reglamentos específicos para cada producto o tipo de crédito, los mismos que se enmarcarán dentro de la presente política.
- El asociado se compromete a justificar la inversión que haga con los recursos obtenidos y a permitir la supervisión de crédito cuando la Institución lo estime conveniente.
- La Cooperativa podrá dar por vencido el plazo y exigir el pago total de la obligación inmediatamente compruebe que el prestatario ha variado el destino de la inversión o desmejorado la garantía, sin previa autorización, también aplica esta disposición cuando un cliente deje vencer dos o más cuotas en mora
- Créditos superiores a \$ 5000 debe ser verificado por Jefe de negocios y mayor a \$ 10.000 por la Gerencia General.



|                           |                                    |  |
|---------------------------|------------------------------------|--|
| <b>Elaboración</b>        | Revisión                           | Aprobación   |
| Cargo: Equipo Cooperativa | Cargo: Jefe de Negocios<br>Nombre: | Cargo: Gerente General,<br>Consejo de Administración.<br>Nombre: |
| Fecha: 15 enero del 2014  | Fecha:                             | Fecha:   |
| Firma:                    | Firma:                             | Firma:   |

**ANEXOS:**

PROCESO DE CREDITO

