ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LIMITADA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Contabilidad y Auditoria

Línea de Investigación:

GERENCIA, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y/O CONTROL DE EMPRESAS

Autora:

ANA LUCÍA LAGUA QUINATOA

Director:

DR. JOSÉ ALFREDO VILLACÍS YANK

Ambato – Ecuador

Marzo – 2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

"CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LIMITADA"

Línea de Investigación:

GERENCIA, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y/O CONTROL DE EMPRESAS

Autora:

ANA LUCÍA LAGUA QUINATOA

José Alfredo Villacís Yank, Dr. Mg. f. _____
CALIFICADOR

Nelson Danilo Bombón Orellana, Ing. Mg. f. _____
CALIFICADOR

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Dr. Mg. f. _____
CALIFICADOR

Cristian Andrés Barragán Ramírez, Ing. Mg. f. _____
DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f. _____
SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador
Marzo – 2021

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **ANA LUCÍA LAGUA QUINATOA** con **CC.1804812574,** autora del trabajo de graduación intitulado: **"CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LIMITADA",** previa a la obtención del título profesional de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA,** en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación del Ecuador para su difusión pública respeta los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respeta las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, marzo 2021



ANA LUCÍA LAGUA QUINATOA

CC. 1804812574

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios por darme, salud, vida, sabiduría e inteligencia para cumplir una de mis metas con éxito, que ha sido la luz que guía mi camino en toda la trayectoria de mi vida.

A mis padres quienes sembraron una semilla de bien, por siempre velar por mi bienestar, por ser ese pilar fundamental en mi estudio universitaria, por darme su amor profundo y apoyo incondicional en todo momento.

A mis hermanos quienes me apoyaron y que han estado en momentos tristes y alegres para alcanzar mi sueño.

A toda mi familia Lagua Quinatoa por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas.

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato por haberme permitido, ser parte de su prestigiosa institución y a mis maestros quienes me compartieron sus sabias enseñanzas para mi formación profesional.

De igual forma a mi tutor Dr. Mg. José Villacís por su paciencia y su apoyo durante el desarrollo de mi tesis.

Y por último de manera muy especial a la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Kisapincha Limitada, por facilitarme la información necesaria para culminar mí trabajo de investigación.

"Clama a mí, y yo te responderé, y te enseñare cosas grandes y ocultas que tu no conoces"

Jeremías 33:3

Ana Lucía Lagua Quinatoa

DEDICATORIA

A Dios por darme salud, vida, sabiduría e inteligencia, por iluminar mi mente para alcanzar un peldaño más en mí vida.

A mis padres Antonio Lagua y Juana Quinatoa quienes han cultivado el ejemplo de humildad, sacrificio y superación a lo largo de mi vida, que han direccionado por un buen camino con principios y valores cristianos.

A mis hermanos Salomón, Fausto, Elizabeth, Magdalena Lagua Quinatoa quienes han estado siempre pendientes de mí porvenir.

A toda la familia Lagua Quinatoa quienes fueron consejeros y confidentes por verme como un profesional en la familia.

"Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene la sabiduría y la inteligencia"

Proverbios 2:6

Ana Lucía Lagua Quinatoa

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, ubicada en cantón Ambato, la cual, se dedica a la prestación de productos y servicios financieros. Tiene como objetivo principal Evaluar el Sistema del Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, para la Cooperativa esta propuesta radica en proponer el diseño de un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza, por lo que no cuenta con un Sistema de Control Interno, por tal motivo, se ha detectado ciertas falencias en los procedimientos de crédito y cobranza que le permita el desarrollo de los procesos de forma adecuada. La metodología utilizada fue la investigación bibliográfica, se investigó fuentes, libros revistas, su enfoque cualitativo y cuantitativo y también, se realizó la investigación de campo para obtener la información directa mediante la aplicación de encuesta y entrevista al personal de comité de crédito, los cuales permitieron conocer los problemas que atraviesa la institución y proponer soluciones a la misma. A través de este Sistema de Control Interno la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, ayudará a mejorar los procedimientos de crédito y cobranza y permitirá a aumentar el nivel de confianza y viabilizar todos los procesos a ser ejecutados. La propuesta servirá como una herramienta muy importante para la toma de decisiones oportunas, por parte del comité de crédito y para todo el personal del departamento de crédito y cobranza, los cuales, serán como una base del control en los procedimientos.

Palabras claves: Sistema de Control Interno, procedimientos, crédito, cobranza, evaluación, cooperativa

ABSTRACT

This research work was carried out at Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limited, located in the canton of Ambato, which is dedicated to the provision of financial products and services. Its main objective is to evaluate the Internal Control System for credit and collection procedures in the Cooperative of Savings and Credit Kisapincha Limited. For the Cooperative, this proposal lies in proposing the design of an Internal Control System for credit and collection procedures, so it does not have an Internal Control System, for this reason, certain deficiencies have been detected in the credit and collection procedures that allow the development of the processes properly. The methodology used was the bibliographic research, since sources, books, magazines, its qualitative and quantitative and quantitative approach were investigated and also the field research was carried out, obtaining direct information through the application of a survey and interview to the credit committee personnel, which allowed to know the problems that the institution is going through and to propose solutions to it. Through this Internal Control System, Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limited, will help improve credit and collection procedures and will increase the level of trust and make all the processes to be executed viable. The proposal will serve as a very important tool for timely decision making by the credit committee and for all credit and collection department personnel which will serve as a basis for procedural control.

Key words: Internal Control System, procedures, credit, collection, cooperative, evaluation

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD iii
AGRADECIMIENTO iv
DEDICATORIA v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
ÍNDICE DE CONTENIDO viii
ÍNDICE DE TABLAS xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES xiv
ÍNDICE DE IMÁGENES xiv
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA 5
.1. Origen y evolución del sistema de control interno 5
1.1.1. Control interno 8
1.1.1.1. Control 8
1.1.1.2. Control interno 9
1.1.1.3. Importancia del control interno 9
1.1.1.4. Objetivos del Control Interno 10
1.1.1.5. Beneficios del control interno 10
1.1.1.6. Clasificación del control interno 11
1.2. Caracterización y componentes del Sistema de Control Interno para la toma de decisiones 13
1.2.1. Principios del Sistema de Control Interno (SCI) 14
1.2.2. Principales modelos de Control Interno 15
1.2.3. Componentes del control interno 16
1.2.3.1. Entorno del control 17
1.2.3.2. Evaluación de Riesgo 18
1.2.3.3. Actividad del control 18
1.2.3.4. Información y comunicación 19
1.2.3.5. Supervisión 19
1.2.4. Evaluación del Sistema de Control Interno 20

1.2.4.1. Métodos para evaluar el Control Interno 20
1.2.4.1.1. Método de cuestionario 21
1.2.4.1.2. Método de narrativo o descriptivo 23
1.2.4.1.3. Método de gráfico o diagrama de flujo 23
1.3. Estudio y análisis de los factores de éxito y fracaso en el diseño e implementación de Control Interno en dicha institución 26
1.3.1. Diseño 28
1.3.2. Implementación 29
1.3.3. Mejoramiento 29
1.3.4. Cooperativa de ahorro y crédito 30
1.3.5. Departamento de crédito y cobranza 30
1.3.5.1. Crédito 31
1.3.5.2. Colocación de crédito 31
1.3.5.3. Las 5C de crédito 31
1.3.5.4. Riesgo de crédito 32
1.3.6. Cobranza 33
1.3.6.1. Fases de cobranza 33
1.3.6.2. Políticas de cobranza 35
1.3.6.3. Gestión de cobranza 35
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO 36
2.1.Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada 36
2.1.1. Misión 37
2.1.2. Visión 37
2.1.3. Valores institucionales 37
2.1.4. Objetivos institucionales 38
2.2. Análisis de las modalidades, técnicas y herramientas de investigación para el estudio del Control Interno a los procedimientos de Crédito y Cobranza 42
2.2.1. Fuentes de la investigación 42
2.2.1.1. Fuentes primarias 42
2.2.1.2. Fuentes secundarias 43
2.2.2. Enfoques de la investigación 43
2.2.2.1. Cualitativo 43

2.2.2.2. Cuantitativo 43
2.2.3. Modalidades de la investigación 43
2.2.3.1. Investigación de campo 43
2.2.3.2. Investigación bibliográfica 44
2.2.4. Tipo de investigación 44
2.2.4.1. Investigación descriptiva 44
2.2.4.2. Investigación explicativa 44
2.2.5. Técnicas e instrumentos de la investigación 44
2.2.5.1. Encuesta 44
2.2.5.2. Entrevista 44
2.2.5.3. Cuestionario 44
2.2.5.4. Guía de entrevista 45
2.2.5.5. Análisis de resultados 45
2.2.6. Población 45
2.3. Analices y evaluación de diagnóstico de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza. 46
CAPÍTULO III. PROPUESTA 57
3.1. Tema de investigación 57
3.2. Institución 57
3.3. Ubicación 57
3.4. Logotipo de la institución 58
3.5. Tiempo de ejecución 58
3.6. Antecedentes de la propuesta 58
3.7. Justificación 59
3.8. Objetivos 60
3.8.1. Objetivo general 60
3.8.2. Objetivo especifico 60
3.9. Desarrollo de la propuesta 60
3.9.1. Evaluación del Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, basado en COSO I. 60
3.10.1. Procesos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada. 79

3.10.2. Proceso de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada. 85

3.11. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO 89

1) Introducción 89

2) Objetivo 89

3) Alcance 90

4) Normas y responsabilidades 90

5) Desarrollo 90

5.1. Control Interno a los procedimientos de crédito 90

5.1.1. Solicitud de crédito 91

5.1.2. Hoja de control 91

5.1.3. Consulta de Credit Report 92

5.1.4. Verificación de domicilio (Inspección) 92

5.1.5. Comité de crédito 92

5.1.6. Aprobación - Adjudicación 93

6. Flujo de proceso para la eficiencia del proceso de crédito. 93

7. Documentos 96

5.1. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA 98

1. Introducción 98

2. Objetivo 98

3. Alcance 98

4. Normas responsabilidades 99

5. Desarrollo 99

5.1. Control Interno a los procedimientos de crédito 99

5.1.1. Preventiva 100

5.1.2. Administrativa 100

5.1.3. Judicial 101

6. Flujo de proceso para la eficiencia de proceso de cobranza. 101

7. Documentación 104

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIOES 105
Conclusiones 105
Recomendaciones 106
BIBLIOGRFÍA 107
ANEXOS 110
ANEXO 1 110
ANEXO 2 112
ANEXO 3 114
ANEXO 4 116
ANEXO 5 117
ANEXO 6 119
ANEXO 7 120
ANEXO 9 123
ANEXO 10 124
ANEXO 11 125
ANEXO 12 126
ANEXO 13 127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Modelos de Control Interno.....15

Tabla 2: Cuestionario de Control Interno 22

Tabla 3: Fases de Cobranza 34

Tabla 4: Índice de la morosidad.....40

Tabla 5 : Personal del Comité de Crédito 45

Tabla 6: Analices de las 5C de crédito 84

Tabla 7: Proceso de Cobranza 86

Tabla 8: Simbología aplicada 94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Representación gráfica del índice de la morosidad 41

Gráfico 2: Manual de Control Interno 46

Gráfico 3: evaluación de Control Interno 47

Gráfico 4: Evaluación de Control Interno.....48

Gráfico 5: Servicio Financiero.....49

Gráfico 6: ¿Mediante qué medios se rige la Cooperativa? 50

Gráfico 7: Las 5C de Crédito.....51

Gráfico 8: Procedimientos de crédito y cobranza.....52

Gráfico 9: Capacitación al departamento de crédito.....53

Gráfico 10: Control Interno 54

Gráfico 11: Los cinco Componentes del COSO I.....78

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Tipos de Control 8

Ilustración 2: Clasificación del CI 12

Ilustración 3: Componentes del Control Interno.....17

Ilustración 4: Métodos de Evaluación del CI.....21

Ilustración 5: ventajas y desventajas del método narrativo o descriptivo.....23

Ilustración 6: Ventajas de Método de flujograma.....24

Ilustración 7: Factores de éxito y fracaso 28

Ilustración 8: Las 5C de crédito.....32

Ilustración 9: Procesos de Crédito 79

Ilustración 10: calificación de Riesgo Score.....82

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Matriz COAC Kisapincha Limitada. 57

Imagen 2: Ubicación COAC Kisapincha Ambato.....58

Imagen 3: Logotipo de la cooperativa 58

Imagen 4: Calificación de Credit Report 81

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Control Interno corresponde a un conjunto de técnicas, normas, métodos políticas y procedimientos que ayuda el desarrollo de las actividades de las organizaciones con el objetivo de minimizar los posibles riesgos que afectan los objetivos de la institución.

El criterio de Control Interno, se desarrolla en la antigüedad los propietarios de los negocios controlaban los problemas personalmente quienes por falta de instrucciones no podían presentar por escrito, mientras que en la actualidad el Control Interno busca mejorar, perfeccionar dichos controles a través de técnicas, normas, políticas y procedimientos para que una entidad logre alcanzar las metas trazadas

Debido a la situación económica a nivel nacional e internacional y los cambios en el entorno económico, todas las empresas sean públicas o privadas sin importar su tamaño tienen la necesidad de tener un Sistema de Control Interno efectivo, eficiente y eficaz para las actividades que lo realizan, de este modo las empresas tendrán una seguridad razonable sobre las operaciones y la protección de la información financiera.

El incremento de las instituciones financieras en el Ecuador muestra que el nivel crediticio de las instituciones privadas sean muchos más altos, es por ende que busca cumplir sus procedimientos con eficiencia para una mejor toma de decisiones.

Es así, que se realiza una investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, que es una institución financiera, que se dedica a la prestación de producto y servicios financieros tales como: microcréditos, créditos de consumo, créditos emergentes y entre otros, que se creó con la finalidad de ayudar a los microempresarios y dar oportunidad de desarrollo para el sector medio bajo, para llevarse a cabo, se realiza un estudio a los procedimientos de crédito y cobranza, a documentos internos de la institución y los rubros más significativos de esta, para identificar las posibles amenazas, falencias, riesgos y dar soluciones viables.

En la actualidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, existen varios problemas como: el inadecuado proceso de crédito y cobranza, falta de control en los procedimientos, incorrecto seguimiento a los créditos otorgados debidos que no tienen el Sistema de Control en los procedimientos.

Es por ello que la presente investigación tiene la finalidad de diseñar un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito cobranza para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, ubicada en la cuidad de Ambato, que contribuya a la mejora continua, mitigar riesgos, que se presente en cada uno de los procesos y así mismo que sirva como herramienta para la adecuada colocación de crédito y una adecuada recuperación que reducirá el índice de morosidad de la institución con el objetivo de cumplir los objetivos trazados y aumentar el nivel de confianza en la razonabilidad de la información.

En general el problema a investigar es ¿Cómo lograr mejorar el Control Interno en los procedimientos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada? y como idea a defender, se plantea la siguiente: Un sistema de control interno permite mejorar los procedimientos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.

Objetivo General.

Evaluar el Sistema del Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados al Sistema de Control Interno para las instituciones financieras.
- Diagnosticar los problemas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.
- Diseñar el Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.

El enfoque que se utilizó para esta infestación es mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, puesto que la información, que se va a analizar serán valores numéricos, cualitativo, se analizarán los documentos como normas, políticas de la institución.

Así mismo, el presente trabajo, se desarrolló mediante las técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista, se pudo recopilar la información requerida para el desarrollo de esta

investigación la misma que permite a estructurar un Sistema de Control Interno eficaz para la institución.

La metodología, que se utilizó para esta investigación es la descriptiva y el explicativo puesto que ayuda explicar las causas por las que origina el problema de igual manera es descriptivo que facilita a identificar los problemas y así mismo permite analizar e interpretar a los mismos.

La justificación de la investigación radica que existe un inadecuado procedimiento debido que no tiene un Sistema Control Interno en los procedimientos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, una de las causas es la carencia en el análisis de la solicitud debido que no tienen procesos adecuados y así mismo tiene un inadecuado proceso de cobranza.

El tema de esta investigación tiene la finalidad de brindar a través de un Sistema de Control Interno y flujo eficiente de procesos de crédito y cobranza, a mejorar eficientemente el Control Interno en los procedimientos de crédito para un manejo adecuado en el otorgamiento de crédito y Control Interno en los procesos de cobranza que permite lograr la eficiencia en la recuperación para mitigar cartera vencida y el logro de liquidez oportuno.

Además, se justifica Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza, los procedimientos adecuados y oportunos donde, se va a fortalecer con procesos sencillos adaptables y comprensibles que asegura la eficiencia en el análisis de crédito y genera a los clientes confiables y seguridad para la actividad crediticia que realiza la institución.

El contenido del presente trabajo de investigación consta de 4 capítulos que a continuación, se detalla:

CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA**.-** se describe y analiza los principales conceptos referentes a la investigación tales como: origen y evolución del Sistema de Control Interno, que es Control Interno, importancia del Control Interno, objetivo del Control Interno, clasificación del Control Interno, principales modelos del Control Interno, componentes del Control Interno, métodos para evaluar el Sistema de Control Interno y

adicional a eso factores de éxito y fracaso para el diseño e implementación del Control Interno.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓFICO.- en este capítulo de describe la caracterización de la institución, la situación problemática, así mimo, las metodologías de la investigación como: fuentes, enfoques, modalidades, tipos de investigación, técnicas y herramientas para la recopilación de la información y también, se realiza el diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, a través de una encuesta y entrevista, cuyos resultados, se analiza y se representa en un gráfico de pastel.

CAPÍTULO III: PROPUESTA.- en este capítulo, se realiza el desarrolla del trajo de investigación con la finalidad de resolver las falencias encontradas en la institución, por lo tanto, se propone el diseño de un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, en la cual, se realiza una evaluación de Control Interno al departamento de crédito y cobranza y se incluye el flujo de procesos para la eficiencia de los procesos de crédito y cobranza.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. - se contempla a las respectivas conclusiones, que se llegó luego de haber realizado el estudio al problema de la institución y dar posibles soluciones a la misma y así también las recomendaciones que van direccionadas al Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

A continuación, se pretende realizar un estudio del origen, desarrollo y evolución del sistema del Control Interno en las instituciones financieras, que me permite analizar los factores de éxito y fracaso en los procedimientos de crédito y cobranza.

Los motivos que me permiten, realizar la investigación sobre este tema son: la deficiencia en la recuperación de la cartera de crédito, carencia en los procedimientos de cobranza y para el desarrollo en el mejoramiento en la rentabilidad esperada y el estudio de los factores de éxito y fracaso en el diseño e implementación del Control Interno para los procedimientos de crédito y cobranza en dicha institución

.1. Origen y evolución del sistema de control interno

El origen del control interno, se dio con el surgimiento de la partida doble, que es una de las medidas del control más importantes, los hombres de negocio, se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses pero que esto, no se dio hasta los finales del siglo XIX (Meigs, 1994)

A finales de este siglo, como resultado del crecimiento de la producción, los propietarios de los negocios, se vieron incapacitados para atender personalmente los problemas productivos, comerciales, administrativos, viéndose que los negocios necesitaban un control adecuado dentro de las organizaciones conjuntamente con la creación de los sistemas y procedimientos que disminuyeran los fraudes o errores. Al respecto, en las empresas, se ve la necesidad de llevar un control eficiente para crear e implementar el sistema del control para el crecimiento operativo en las entidades.

Al pasar el tiempo, los problemas del Control Interno, ha centrado como intranquilidad de la administración moderna, así como los expertos responsables buscan nuevas formas de optimizar y perfeccionar dichos controles, con el fin de alcanzar sus metas y objetivos proyectados dentro de una organización.

El desarrollo de las empresas, por el incremento de los negocios exige la implantación de los controles necesarios para alcanzar las funciones delegadas por los altos directores de la

organización. La estructura jerárquica orienta las acciones de las empresas con los objetivos propuestos.

> El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados AICPA en 1949: "El Control Interno incluye en plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas; un Sistema de Control Interno, se extiende más allá de aquellos asuntos, que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas" (Fonseca, 2007).

El sistema del control interno suministra seguridad a las empresas nacionales e internacionales, es una forma de evaluar el buen manejo de las mismas; de tal manera, el diseño del control interno deberá ir enfocado al departamento del talento humano para la mejora continua.

Al respecto, en el año de 1985, se creó en los Estados Unidos de América el control interno *(Committee of Reporting Organizations)* bajo las siglas COSO constituida por los representantes de diferentes grupos de las siguientes organizaciones (Ladino, 2009)

- Asociación Norteamericana de Contabilidad (AAA);
- Instituto Norteamericanos de Contadores Públicos Asociados (AICPA);
- Instituto Financiero Ejecutivo (FEI);
- Instituto de Auditores Internos (IIA); e,
- Instituto de Contabilidad General (IMA) (pág. 8).

El conjunto de sus 5 representantes adoptó el nombre de Comité de Organizaciones Patrocinadores (COSO) del sector privado, que se dedica a proporcionar el liderazgo de pensamientos a través de la creación de los marcos y orientaciones sobre la gestión de riesgo, control interno, y disuasión de fraude. Además, el marco es reconocido como la guía principal para diseñar implementar y llevar a cabo el control interno, con la finalidad, de cumplir las funciones administrativas, lo genera la capacidad de respuestas ante los diferentes grupos de interés que atenderán, así evaluar la efectividad en las organizaciones.

Se indica que, el control interno está compuesto por cinco elementos interrelacionados: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo.

Según Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), se define como un instrumento de gestión, que se utiliza para suministrar una garantía razonable de cumplir los objetivos planteados, además el control interno es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendencia a ofrecer una garantía razonable de, que se cumplan los siguientes objetivos: (Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores , 2015)

- Promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones.
- Garantizar la confiabilidad de la información financiera.
- Cumplir las leyes, reglamentos y políticas.

Control Interno, es el conjunto de principios, elementos, reglas, acciones, métodos, procedimientos relacionados entre sí, que constituye una organización de cumplir las funciones administrativas.

El sistema de Control Interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas informáticos, la supervisión y los procedimientos de la entidad.

> Según la norma ecuatoriana de Auditoría NEA 10 “Evolución de Riesgo y Control Interno, el término Sistema de Control Interno, significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyéndose adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera contable” (NEA 10, 2010).

1.1.1. Control interno

1.1.1.1.Control

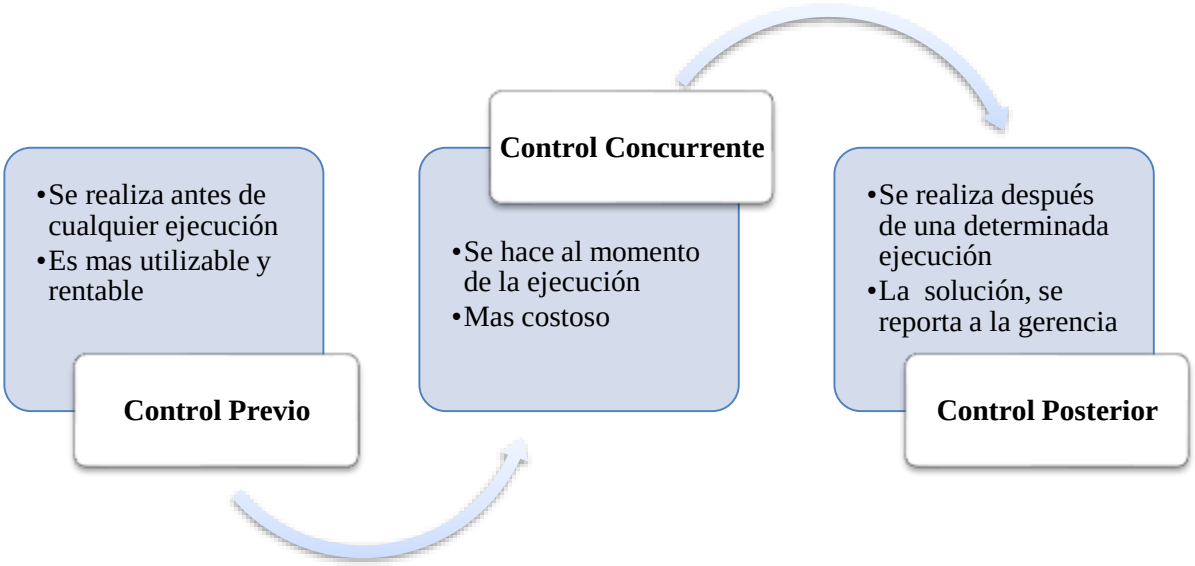
El control es un proceso administrativo que ayuda a evaluar y verificar las actividades ejecutadas dentro de una organización, lo cual los gerentes aseguran que los resultados sean eficientes y que estén alineados de acuerdo a las políticas y objetivos planteados, toma las medidas correctivas necesarias (Rodríguez, 2009).

El control es un proceso esencialmente regulador, que mide y evalúa los resultados de las actividades, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados, toma medidas correctivas para obtener resultados eficientes (Chiavenato, 1999).

El control en las organizaciones ayuda a verificar los resultados de las actividades, para obtener una administración eficiente y eficaz que cumple las normativas y objetivos planteados dentro de la institución.

Hay 3 tipos de controles (ver ilustración 1) que son como una guía de retroalimentación que cada uno de ellos cumplen un papel muy importante en la productividad de la empresa y son:

Ilustración 1 Tipos de Control



Fuente: *Elaboración Propia*

1.1.1.2.Control interno

El Sistema Control interno es un conjunto de procedimientos, métodos, políticas y planes organizaciones para evaluar y dar seguimiento las operaciones en sus entidades, con la finalidad de salvaguardar los activos de la empresa. Que permite alcanzar los objetivos trazados dentro de una organización.

El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. (Ladino, 2009)

Así mismo el control interno son métodos y procedimientos, que se aplica en las instituciones públicas y privadas de manera ordenada, a fin de alcanzar objetivos trazados y resguardarse los recursos de la empresa o negocio evita pérdida y fraude, para proporcionar la estabilidad razonable a la administración.

1.1.1.3.Importancia del control interno

El control interno es de vital importancia para las organizaciones tanto en las públicas así en las privadas, con este, se logra a obtener el crecimiento exitoso de las empresas en diferentes ámbitos: económicas, administrativas y legales. Así mismo, se dice que el control interno es una herramienta surgida para suprimir y/o disminuir los riesgos de las organizaciones.

El control interno ayuda a obtener la información financiera fiable, por ende, muchas organizaciones han decidido optar y diseñar medidas necesarias para mejorar el rendimiento. Así mismo proporcionar la seguridad razonable con respecto a la consecución de los objetivos planteados (Barquero, 2013).

El control interno es importante en las organizaciones porque determina y analiza rápidamente los principios que origina desviaciones, para que, no se vuelvan a presentar en lo futuro, además proporciona información directamente en la racionalización de la gerencia y consecuentemente en el logro de todos los objetivos planteados dentro de la organización.

Según la (SEPS, 2018) menciona que el conocimiento del control interno permite que, a toda entidad, obtener beneficios significativos en sus actividades y estas serán realizadas con

eficiencia, eficacia, y economía, estos indicadores son muy elementales en la toma de decisiones y consecución de los objetivos planteados.

Por lo tanto, el Control Interno es importante dado que:

- Se establece medidas para mejorar y/o corregir las actividades para alcanzar los objetivos exitosamente.
- Las normas, políticas y procedimientos, se aplicarán a todo lo que engloba la organización: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Proporciona la información acerca de la situación de la ejecución de los planes.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores. (SEPS, 2018, pág. 8)

1.1.1.4.Objetivos del Control Interno

El objetivo del Control Interno permitirá cumplir los objetivos trazados, si bien las empresas requieren mitigar la economía y la administración.

El Marco Integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos de Control Interno. Estas son:

- Objetivos operativos: estos objetivos, se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.
- Objetivos de información: estos objetivos, se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, así tener en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.
- Objetivos de cumplimiento: están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad desarrolla sus actividades en función de las leyes y normas especificas (González, 2013, págs. 12,13,14)

1.1.1.5.Beneficios del control interno

Un sistema de control efectivo mide y evalúa la efectividad de los procesos para la consecución de los objetivos, así mismo, proporciona la seguridad razonable de la información, e impulsa la innovación y la productividad alinea a la institución con sus interesados y empleados.

El control interno por muy bien diseñado e implantado que este, solamente aporta a un grado de seguridad razonable a la dirección y al consejo de administración acerca de la consecución de los objetivos de la entidad (Coopers & Lybrand, 1997).

Según Pontificia Universidad Católica del Perú (2014), los beneficios son:

- Logro los objetivos planteados.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Información fiable.
- Evitar fraude.
- Permite el cumplimiento exacto de las normas.
- Contar con información contable y oportuna.

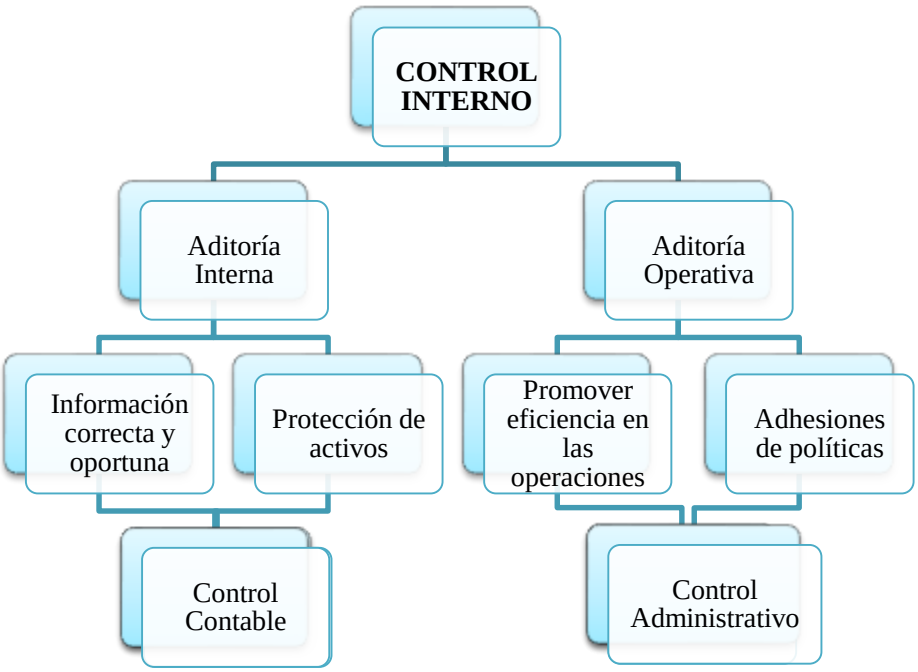
1.1.1.6.Clasificación del control interno

Según Perdomo (2000), manifiesta que el Control Interno es una herramienta que abarca a toda la organización para establecer una adecuada comunicación, asegura la efectividad y seguridad razonable de las actividades de la empresa con el propósito de cumplir los objetivos y salvaguardar sus activos.

En un sentido más amplio el Control Interno, se clasifica de acuerdo a la naturaleza en controles administrativos y controles contables (ver ilustración 2).

- Controles administrativos
- Controles financieros o contables

Ilustración 2: Clasificación del CI



Fuente: *(Escobar, 2011)*

Control Interno Administrativo: Se refiere al plan de organización a todos los procedimientos y métodos, políticas de la empresa que facilita la proyección de la administración eficiente y el control en las operaciones; por lo general, este control tiene una relación indirecta con los registros contables.

El Control Interno administrativo establece directamente desde la gerencia para todas las áreas de la institución, con el propósito de proporcionar la eficiencia operacional y las políticas establecidas para cada departamento, que protegerán sus recursos para una mejor toma de decisiones.

Estos controles son creados para mejorar las operaciones de las organizaciones y lograr ser más eficientes. Estos procedimientos y métodos controlan las operaciones de los directivos de la organización también sus políticas e informes administrativos. (SEPS, 2018, pág. 9)

- Protege los activos de la organización.

- Permite tener un adecuado control sobre los registros contables.
- Brinda confianza en lo que proyecta la información generada por la organización y también da una seguridad razonable en cuanto a las transacciones y activos de la organización

Control Interno Financiero: Comprende directamente la protección de los activos tanto materiales como financieros, y asegurar que los resultados de los estados financieros de la empresa sean reales eficientes y fiables, con la finalidad de proporcionar la seguridad razonable en la información contable.

Control Interno financiero comprende el plan de organización de los registros y procedimientos, que se refiere sobre todo de salvaguardar los activos y la fiabilidad en los registros financieros Los controles contables eficientes aumentan al máximo la eficiencia, además sirve para reducir pérdidas, fraudes en las instituciones (Horngren, Sundem, & Elliott, 2000).

Según Horngren, Sundem, & Elliott (2000), los controles internos financieros deberían ofrecer una seguridad razonable en lo referente a:

- Autorización: Las transacciones, se realizan al atender las intenciones generales o específicas de la gerencia.
- Registro: Todas las transacciones autorizadas, se registran en las cantidades, períodos y cuentas adecuadas. No se registran las transacciones ficticias
- Medidas de seguridad: Las precauciones y los procedimientos limitan adecuadamente el acceso a los activos.
- Conciliación: los registros, se comparan con otros documentos conservados aparte y con conteos físicos.
    - Valuación: Los montos registrados, se revisan periódicamente para estimar el deterioro de los valores y la devaluación inevitable (pág. 189).

1.2. Caracterización y componentes del Sistema de Control Interno para la toma de decisiones

Según la Controloría General de la República Perú (2016) menciona que, el sistema de control interno, es el conjunto de acciones, planes, políticas, normas, registros, organización,

procedimientos y métodos, que incluye las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado.

El Sistema de Control Interno (SCI) es el conjunto de principios, normas medidas y procedimientos, que se diseñan, implementan y evalúan con el objetivo de limitar los riesgos que efectúan al patrimonio, la gestión eficiente, eficaz y efectiva de los procesos, la confiabilidad y oportunidad de la información, la comunicación y el cumplimiento de las leyes, políticas y regulaciones establecidas. (Delgado, 2017, pág. 16)

Al respecto el Sistema de Control Interno (SCI) es una serie de acciones que controla continuamente, las actividades que realiza una organización en distintas áreas con un solo propósito de cumplir sus metas y objetivos planteados.

1.2.1. Principios del Sistema de Control Interno (SCI)

Los principios del SCI establecen las acciones, políticas y procedimientos que evalúa las actividades de las instituciones con la finalidad de cumplir sus objetivos planteados. En consecuencia, las empresas en el diseño e implementación del Sistema Control Interno deben cumplir los 3 principales principios, esto llevará al mejoramiento continuo y permitirá tener una seguridad razonable en todas las funciones.

1. Autocontrol;
2. Autorregulación; y,
3. Autogestión.

Autocontrol: se refiere a la evaluación y control de las funciones y responsabilidades de todos funcionarios de acuerdo al nivel jerárquico que posee de la empresa, esto me permitirá cumplir y mejorar en las tareas y responsabilidades, acata las normas establecidas por la entidad.

Autorregulación: se refiere a la capacidad de toda la organización para el progreso de su interior para emplear métodos, procedimientos y normas con la finalidad de implementar y mejorar el Sistema del Control Interno.

Autogestión: Se refiere a la capacidad de la organización para interpretar, regular, elaborar y examinar las funciones de los funcionarios además establece las acciones, métodos,

procedimientos y políticas para el mejoramiento continuo del SCI de obtener una seguridad razonable con el propósito de cumplir los objetivos trazados.

1.2.2. Principales modelos de Control Interno

Muchas empresas tanto públicas como privadas a nivel nacional e internacional dan iniciativas que trabaja en el ámbito de control interno y utiliza los modelos de acuerdo a la naturaleza de la organización con el fin de alcanzas todos los planes determinados por la entidad. A continuación, presentamos los principales modelos de Control Interno (ver tabla 1):

Tabla 1: Modelos de Control Interno

Modelos	**Características/propósitos**
Modelos de control interno COSO	Este modelo, se dio origen en los Estados Unidos con el nombre de (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) en 1992 con el propósito de revisar y evaluar el control dentro de la organización
Modelos de control interno CADBURY	Surge en 1992 en Reino Unido el modelo Cadbury con el fin de adoptar una interpretación amplia al Sistema de Control Interno además para el control de fraudes cometidos en el mundo corporativo
Modelos de control interno COCO	El modelo de Control interno (Criteria of control Board), se dio en Cañada en 1995, con el propósito de perfeccionar la toma de decisiones a través de una mejor compresión del control, del riesgo y de la dirección en la organización.
Modelos de control interno ACC	El modelo (Australian Control Criteria), se dio en Australia en 1998 con el propósito de ayudar más a los trabajadores y a los grupos de interés para el logro de los objetivos determinados en la entidad

Fuente: *(Controloría General de la República Lima , 2014, pág. 14)*
elaboración propia

1.2.3. Componentes del control interno

El informe COSO es una herramienta principal para las organizaciones que sujeta la principal trayectoria para la implantación, gestión y control de un Sistema de Control Interno orientada al logro de los objetivos del negocio.

Los cinco componentes del Control Interno tienen una misión de "proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión de Fraudes, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones" (Galaz, 2015, pág. 6)

Según Barquero (2013), el informe de COSO de 1992 y sus actualizaciones posteriores estructuran el Control Interno en cinco componentes (ver imagen 1) que son habitualmente representados en el llamado "cubo de COSO", que se muestra acontinuación:

Imagen 1: Componentes del CI



Fuente: *(Barquero, 2013)*

Los cinco componentes del Sistema de Control Interno están relacionados entre sí con los objetivos de la empresa. Además, una estructura de Control Interno afirma que una entidad cumpla las leyes y todo tipo de regulaciones legales de la empresa, es así que el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway reconoce los cinco componentes principales para este sistema. (ver ilustracion 3).

Ilustración 3: Componentes del Control Interno

Ambiente del Control Interno	Evaluación de riesgo	Actividades del control	Informacion y comunicación	Supervisión o monitoreo
• Valores • Estructura orgánica • Autoridad y atribuciones	• Identificación, objetivos control • Identificación riesgo interno y externo • Indicadores de rendimiento	• Diseño de politicas y porcedimientos • Coordinación de acciones	• Sistema de información • Implementación canales de comunicación	• Revisión de supuesto de objetivos • Procedimientos de seguimiento • Evaluación, calidad, control interno

Fuente: *(Fonseca, 2007, pág. 308)*
Elaboración propia

1.2.3.1.Entorno del control

Este componente consiste en todas las actividades personales con respecto al control de sus actividades que garantiza una administración eficiente, para el desarrollo de las acciones de una entidad.

Así mismo "El entorno del control es un conjunto que enmarca el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales" (Ladino, 2009, pág. 10).

"El entorno del control interno es todo aquello que no es específico de un proceso de negocio concreto, sino que influye en todas las actividades de la entidad" (Barquero, 2013).

Los principales factores del ambiente del control son:

- La integridad y Valores éticos
- Filosofía de la dirección
- La organización del Consejo de administración
- La implantación de un Comité de auditoría y auditoría interna,
- La estructura organizacional diseñada, la delegación de autoridad
- Las diferentes prácticas de recursos humanos y las formas de remuneración (Barquero, 2013).

1.2.3.2.Evaluación de Riesgo

Evaluación de Riesgo consiste en el control interno que limita los riesgos de las actividades de una empresa, en tal sentido, su evaluación implica la identificación, análisis de los riesgos más relevantes para el logro de los objetivos trazados, la base es determinar de cómo, se mejoran tales riesgos (Ladino, 2009, pág. 34).

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- Identificación de los riesgos internos y externos;
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- Evaluación del medio ambiente interno y externo (pág. 34).

Según Barquero (2013), se define de la siguiente manera evaluacion de riesgos forma parte del control interno el hecho de que la direccion analice cuales son los riesgos que puedan afectar a la entidad, los documente, los evalue y establezca estrategias para afrontarlos.

Así mismo permite evaluar el riesgo y mejorar para el cumplimiento de los planes, políticas, y procedimientos establecidos dentro de la organización.

1.2.3.3.Actividad del control

El tercer componente, se refiere a las gestiones que realiza la gerencia y el personal para cumplir diariamente las funciones asignadas, tales actividades aseguran en mayor grado el logro de los objetivos de la entidad.

Por otra parte, las actividades de control son las políticas y procedimientos que ha sido diseñado por la gerencia con el propósito de controlar los riesgos dentro de la entidad y obtener una seguridad razonable hacia la consecución de los objetivos.

Según Coopers & Lybrand (1997), las actividades del control, se dividen en tres categorias y son:

- Las operaciones;
- La fiabilidad de la información financiera; y,

- El cumplimiento de la legislación aplicable (pág. 67).

1.2.3.4.Información y comunicación

Información y comunicación, **s**e refiere a la información que proporciona la empresa para una mejor toma de decisiones gerenciales.

La información y comunicación es muy importante, permite informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad, por ende, los de la alta gerencia deben controlar y preparar una información adecuada al resto del personal.

La calidad de información que genere dependerá del desarrollo de las actividades del control, por lo tanto, esto permitirá obtener una mejor productividad y competitividad dentro de la organización.

Los sistemas de información están diseñados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos del control. De esta manera amplia, se consideran dos controles tales como controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información (Estupiñán, 2015).

1. **Controles generales:** se refiere al control de los procesamientos de datos y su seguridad física.
2. **Controles de aplicación:** están dirigidos en el control hacia la parte interior de cada sistema.

1.2.3.5.Supervisión

Supervisión o Monitoreo, **s**e refiere a los procedimientos que mide y evalúa la calidad de su rendimiento de los cinco componentes del control interno que funciona correctamente a lo largo del tiempo.

> El proceso de supervisión asegura que el control interno funciona adecuadamente. Este proceso comprende la evaluación, por parte de empleados de nivel adecuado, de la manera en, que se han diseñado los controles, de su funcionamiento, y de la manera en, que se adoptan las medidas necesarias (Coopers & Lybrand, 1997, pág. 94).

En general los controles están diseñados para evaluar los factores internos y externos de una entidad, una buena supervisión o monitoreo permitirá obtener mejores resultados y una mejor toma de decisiones.

La supervisión identifica los riesgos o controles débiles porque esto le permitirá mejorar en las actividades y responsabilidades que cada uno desempeña dentro de la entidad, por ende, la gerencia mejora los riesgos encontrados.

1.2.4. Evaluación del Sistema de Control Interno

La evaluación del Sistema del Control Interno es una herramienta que permite la revisión preliminar del auditor, las cuales, identifica el riesgo de control en distintas áreas en donde el auditor da una opinión efectiva del mismo. Su objetivo primordial es cumplir los objetivos, procedimientos y métodos establecidos por el establecimiento.

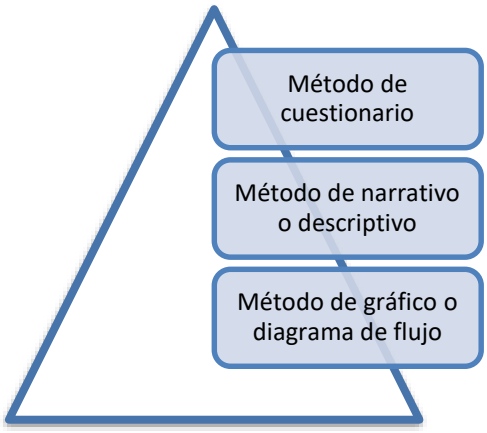
> Evaluación del sistema de Control Interno, se efectúa una apropiada evaluación de la estructura de control interno de la entidad a examinar, a efectos de formarse una opinión sobre la efectividad de los controles internos implementados y determinar el riesgo del control, así como identificar la áreas críticas; e informar al titular de la entidad de las debilidades detectadas que recomienda las medidas que correspondan para el mejoramiento de las actividades institucionales (Fonseca, 2007, pág. 301)

El estudio de evaluación del control permite evaluar la seguridad razonable de la información de las funciones que desempeña, por ende, permitirá al mejoramiento y desarrollo de la organización.

1.2.4.1.Métodos para evaluar el Control Interno

Para una evaluación del control interno tenemos 3 métodos muy importantes (ver ilustración 4) que son viables para obtener seguridad razonable de la información y lograr los objetivos establecidos dentro de una institución.

Ilustración 4: Métodos de Evaluación del CI



Fuente: *elaboración propia*
Tomado de (Santillana, 2015)

1.2.4.1.1. Método de cuestionario

Este método es como un instrumento de investigación, que realiza un conjunto de preguntas dirigidas a los funcionarios de la institución de las distintas áreas objeto de examen, lo cual, permite obtener información viable para el logro de los objetivos planteados.

El método de cuestionario es utilizado por los auditores internos y auditores externos, donde las preguntas son abiertas o cerradas según el objetivo de la encuesta, por lo tanto, procuran obtener respuestas afirmativas que indica un punto óptimo de las medidas del control, mientras que las respuestas negativas indica una debilidad en el sistema de control interno establecido.

De acuerdo, Santillana (2015), este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo un examen.

No obstante, existen algunas limitaciones que el encargado de la auditoria subsana, tales como:

- Adaptación a los procedimientos y naturaleza de las operaciones de la empresa bajo examen, que no siempre estarán al tanto en un cuestionario estándar.
- Limitación para incluir otras preguntas de acuerdo a la experiencia del auditor que efectúa el relevamiento por este método.

- Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias del sistema de control interno que se requieren para la auditoría (pág. 161).

Ejemplo de método cuestionario de Control Interno de crédito y cobranza en la cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, (ver tabla 2).

Tabla 2: Cuestionario de Control Interno

AUDITORES "ALLQ"
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CRÉDITO Y COBRANZA

Nombre:……
Cargo:……...
Fecha:……...
Objetivo
Evaluar el nivel de riesgo en el departamento de crédito y cobranza de la cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.

Nª	Preguntas	SÍ	NO	N/A	Observación
1	¿Existe manual de control interno				
2	¿Existe normas y procedimientos claros y precisos?				
3	¿Existe políticas de crédito?				
4	¿Se investiga al cliente en el Buró de crédito?				
5	¿La institución inicia acciones legales a clientes morosos?				
6	¿Se realizan castigo de cuentas incobrables?				
7	¿Tiene definido multas, recargos e intereses en el caso de retraso en el pago?				
8	¿Realizan informes mensuales?				

Elaborado por:	Revisado por:

Fuente: *elaboración Propia*

1.2.4.1.2. Método de narrativo o descriptivo

Este método consiste en la narración de los procedimientos más importantes y las características del control interno de las actividades, funcionarios y empleados indistintamente de todos los departamentos de la institución.

Esencialmente el método narrativo describe detalladamente la continuidad de los procesos de cada actividad, en base a la información obtenida mediante una entrevista, cuestionario u observación para el mejor discernimiento de la institución.

Prácticamente el método narrativo lo aplica en auditorías de las pequeñas empresas, donde el auditor requiere información relevante para determinar el alcance del examen.

Las ventajas y desventajas del método narrativo o descriptivo (ver ilustración 5).

Ilustración 5: ventajas y desventajas del método narrativo o descriptivo

Ventajas	Desventajas
• Se aplica en las pequeñas empresas. • Analiza destalladamente las actividades. • Especifica los procedimientos mediante la observación directa.	• Un poco complicado en la redacción. • Se requiere solo auditores con experiencia. • Las expresiones incorectas originarán resultados inadecuados.

Elaboración propia

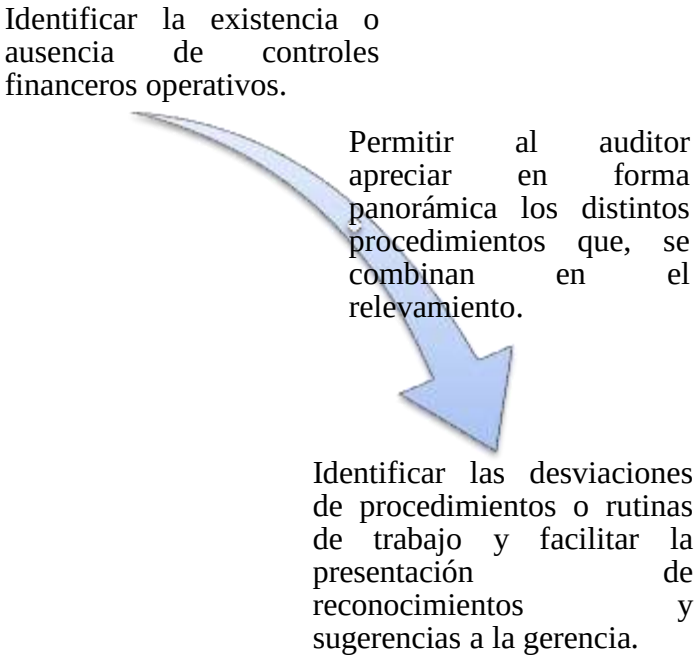
1.2.4.1.3. Método de gráfico o diagrama de flujo

El método consiste en la representación gráfica de los procedimientos de las actividades, lo cual, se identifica con facilidad las deficiencias en las diferentes áreas de la institución. Al manejar este método el auditor utiliza símbolos que dan una idea precisa y explicativa para mantenerla uniformidad en los procesos de la empresa.

Este método es más técnico que tiene ventaja frente a los otros métodos que, se aplica en las pequeñas empresas, así como en las grandes empresas, para la evaluación del sistema de control interno permite seguir una secuencia de las actividades empresariales.

El método de flujograma (ver ilustración 6) tiene sus principales ventajas que a continuación presentamos:

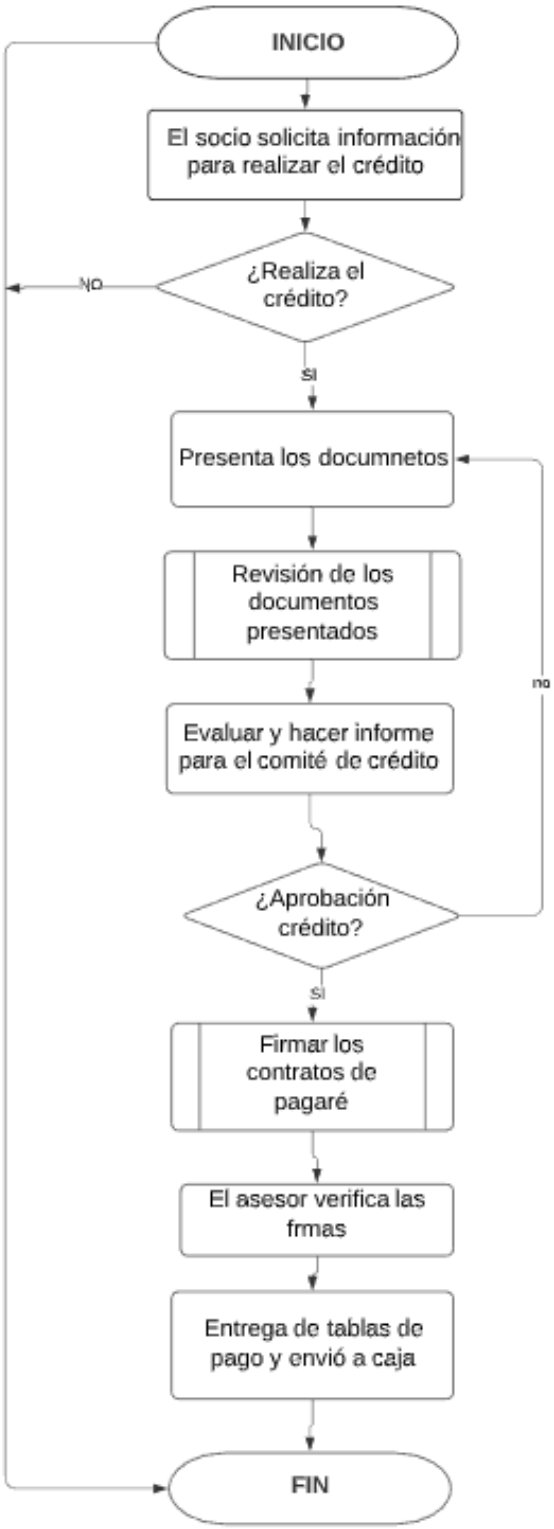
Ilustración 6: Ventajas de Método de flujograma



Fuente: *(Estupiñán, 2015, pág. 162)*

El flujograma tiene una facilidad para realizar un análisis adecuado de las operaciones de las organizaciones, por ende, las relaciones de los símbolos están interconectadas desde un inicio hasta un fin. Por ejemplo, presentamos los procesos que encontramos al realizar un crédito (ver ilustración 7).

Ilustración 7: Flujograma de procesos de crédito



Fuente: *COAC Kisapincha Limitada.*
Elaboración propia

1.3.**Estudio y análisis de los factores de éxito y fracaso en el diseño e implementación de Control Interno en dicha institución**

El control Interno es lo más primordial que una empresa obtiene, además, es uno de las herramientas muy importantes para el manejo administrativo y financiero con eficiencia y eficacia para la concesión de los objetivos de las instituciones. Además, las empresas tienen una necesidad de control para que toda su actividad económica fluya con éxito, de una manera fructífera en la institución.

En mucho de los casos la mayor parte de los negocios nacen y mueren, y no obtienen la etapa de desarrollo y crecimiento tanto económico, así como en lo administrativo, porque no tiene un mecanismo del control interno, por ende, existen las deficiencias en todas las áreas de la institución, por tal razón, no permite mantenerse firme en las operaciones del negocio.

Sobre todo, hay personas que piensan que el control interno no es importante, por el hecho de existir muchos trabajadores, más bien, es a lo contrario mientras más empleados hay en las empresas mayor son las deficiencias y riesgos que existe en las operaciones, por ende, la implementación del Sistema del Control Interno, es para el crecimiento del mismo. Comúnmente pequeñas y medianas empresas no cuentan con un Sistema del Control Interno, donde muchos de ellos están en pleno crecimiento, es así, que los departamentos, se crean al tiempo que surge la necesidad, estas empresas trabajan empíricamente, por lo tanto, a este tipo de negocios los objetivos y metas están por escritas y la solución del problema va depende que se presente.

Se acuerdo SEPS (2018), toda organización sea grande o pequeña requiere de control interno con el objetivo de garantizar la idoneidad de sus operaciones. Es conveniente destacar que el Control Interno es un plan coordinado de todos los métodos y procedimientos (pág. 7).

Toda institución cuenta con el Sistema de Control Interno en todas las áreas correspondientes, que disminuirá riesgos y fundamentalmente permitirá obtener una adecuada toma de decisiones y logro de los objetivos planteados.

Es de mucha importancia implementar el sistema de control interno en todas las empresas tanto en las pequeñas como en las empresas grandes, es uno de los instrumentos que evalúa, corrige y controla para el bienestar de la organización.

La implementación de un sistema de control interno en las organizaciones genera diseñar ordenar e implantar varios procedimientos con el objetivo de asegurar que los objetivos trazados cumplan de una manera ordenada. Para la implementación del Sistema del Control Interno en una organización no es un asunto sencillo ni tampoco carece de dificultades, es uno de las herramientas que evita fraudes al existir dentro de la misma.

Con relación al Sistema del Control Interno la institución no cuenta con el control específicamente a los procedimientos de crédito y cobranza, por tal razón, existe anomalías en la recuperación de la cartera. Por ende, las organizaciones tienen la necesidad de diseñar e implementar el Sistema en las entidades.

La implementación del Control Interno en las organizaciones al principio, es muy costoso pérdida de tiempo, pero a lo largo del tiempo trae mejores resultados tanto económico y administrativo.

Al momento de implementar el Sistema de Control Interno en la institución encontraremos diferentes factores de éxito y fracaso lo cual me permitirá tomar las mejores decisiones a partir de la implementación. De manera general tenemos algunos factores de éxito y fracaso al diseñar e implementar el Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito cobranza.

La ilustración 7, expone algunas de los factores de éxito y fracaso en el diseño de un sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza.

Ilustración 8: Factores de éxito y fracaso

Factores de éxito y fracaso en el diseño e implementación del Sistema del Control Interno	
•Apoyo a la administración gerencial. •Descentralización en la toma de desiciones. •Eficiencia del personal. •Disminuye errores. •Nuevas oportunidades en la entidad	•Barrearas internasy externas. •Nivel de implicación.. •Cambios inadecuados. •Capacidad de liderazgo •Complejidad del sistema.

Fuente: *Elaboración Propia*

Estos factores permitirán a las empresas obtener un nivel de éxito y fracaso al momento del diseño e implementación del Sistema de Control Interno que permite profundizar en el análisis de estas y otros factores según los resultados obtenidos.

Los pasos para implantar el Sistema de Control Interno en las organizaciones son las siguientes:

- Diseño
- Implementación
- Mejoramiento

1.3.1. Diseño

El diseño del Sistema de Control Interno en las instituciones es la actividad más significativa (clave y estratégica). Además, tiene como propósito proporcionar un grado de seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos.

Según Mantilla (2013), menciona que en el diseño del Sistema de Control Interno conduce a subrayar la importancia de:

- Los criterios de control, como referentes comunes y con altas dosis de objetividad, particularmente a partir de estándares internacionales: y,
- Las acciones estratégicas de la alta gerencia en ejercicio de su rol de propiedad de control Interno (pág. 68).

Las entidades diseñan el Sistema de Control Interno de acuerdo a las necesidades, que se les presente en las actividades administrativas o económicas para promover el desarrollo de la organización con mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.

Un buen diseño en mayor parte ayuda para el mejor funcionamiento y eficaz del Sistema de Control Interno y ahorra los recursos de la empresa. Por otra parte, consiste en ajustar el criterio de control seleccionado a las necesidades y características particulares de dicha institución.

1.3.2. Implementación

La implementación del sistema de control interno es una actividad que es responsabilidad de la alta gerencia, normalmente a través de consultores externos. Consiste en poner a funcionar, dentro de plazos prudentes el diseño aceptado (Mantilla, 2013, pág. 69)

Generalmente para aplicar Sistema de Control Interno en las empresas deben seguir los tres pasos principales tales como:

1. Capacitación a los altos directores y los responsables de la organización;
2. Poner a funcionar en el área de la organización, más adelante implementar en otras áreas: y,
3. Consolidación e integración en un sistema único y coherente.

Si bien en el desarrollo del Sistema de Control Interno en las organizaciones es crítico, es por eso busca el apoyo en los altos directores administrativos para el mejor funcionamiento de la misma.

El control interno detecta las irregularidades de las actividades de la entidad y evalúa todos los niveles de autoridad para el mejor manejo empresarial.

1.3.3. Mejoramiento

El mejoramiento es una etapa de accionar continua: la consolidación del Sistema de Control Interno es asunto, que se, da con el paso de tiempo (Mantilla, 2013, pág. 70).

No existe ningún sistema de control interno que no tenga errores, por ende, todos los sistemas necesitan de su mejoramiento continuo. Al respecto el mejoramiento del Sistema de Control Interno es una etapa clave para garantizar la eficiencia del mismo.

Las empresas mejorarían el Sistema de Control Interno, se queda las normas de control de calidad como la ISO 9000 que es un conjunto de estándares intersectoriales de gestión de calidad y directrices o procedimientos operativos.

También, se mejoraría el control interno mediante un sistema de notificaciones de las dificultades o incidencias, que se les presente dentro de la empresa. Así mismo la capacitación a todo el personal de la empresa, sería una de las maneras para mejorar el control interno dentro de la misma.

Adicionalmente contar con el sistema de control actualizado en las áreas de crédito y cobranza, permitirá alimentar el sistema y ayuda a tomar correctas decisiones, así como, la efectividad en lo financiero y en lo administrativo que genera un impacto positivo en el negocio y crecimiento del mismo.

1.3.4. Cooperativa de ahorro y crédito

Según la LOEPS en el Registro Oficial N 444 en su Art. 81 define a las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas, que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y precia autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley (LOEPS, 2011, pág. 23).

Según lo mencionado las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones de intermediación financiera que ofrecen una amplia variedad de servicios y captan dinero para realizar colocaciones.

1.3.5. Departamento de crédito y cobranza

El departamento de crédito y cobranza es una de las áreas más importantes, pieza clave de todas las instituciones financieras. Antes de colocar el crédito este departamento es la que supervisa, analiza y decidí a quien, que monto y a qué plazo, se les otorga el crédito, así mismo realizan seguimiento a todos los créditos concebidos para obtener eficiencia en los cobros correspondientes.

1.3.5.1.Crédito

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona, se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiese (Antonio & Arturo, 2014, pág. 23).

El crédito es la confianza, que se tienen en la capacidad de cumplir y así mismo es una operación financiera donde el acreedor presta cierta cantidad de dinero a otro que es el deudor quien es la persona que devolverá el dinero en cierto tiempo determinado más los intereses.

1.3.5.2.Colocación de crédito

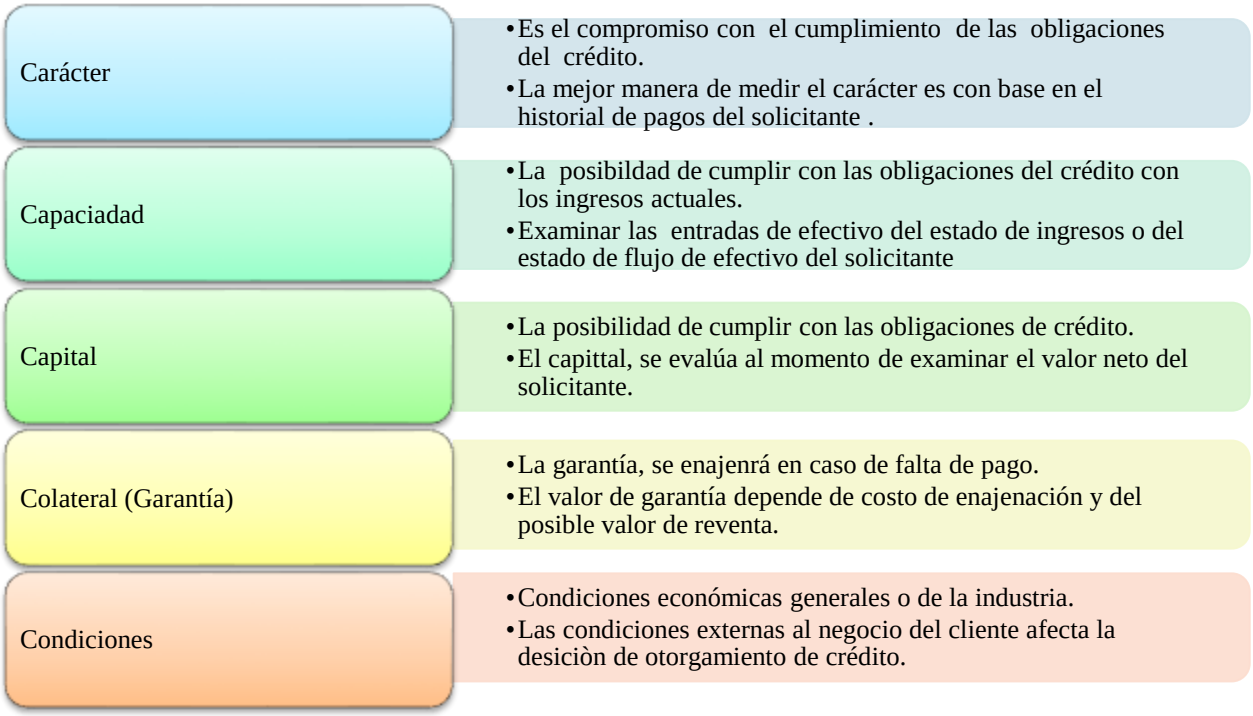
Las operaciones activas son aquellas que permite colocar recursos en el mercado financiero, obtenidos mediante la captación de recursos, que se denomina operaciones pasivas (Escoto, 2007, pág. 77).

Es el dinero que está en circulación para obtener nuevo capital través de estos las instituciones obtienen sus ganancias.

1.3.5.3.Las 5C de crédito

Las 5C de crédito (ver ilustración 8) son los factores importantes que tradicionalmente que toman en cuenta los intermediarios financieros para otorgar el crédito.

Ilustración 9: Las 5C de crédito



Fuente: *(Emery, Finnerty, & Stowe, 2000, pág. 621)*
Elaboración propia

1.3.5.4.Riesgo de crédito

Riesgo de crédito es un riesgo por el incumplimiento de pago de las obligaciones asumidas por el deudor, el prestador sufre pérdida que asume la empresa.

Al respecto Medina (2008), define riesgo de crédito en dos tipos de riesgo: el de impago y el derivado de una variación en la calidad crediticia o riesgos de crédito en sentido estricto. Esto es:

1. **Riesgo de impago:** riesgo de que el emisor de un activo no realice los pagos de intereses o principal en el momento prefijado.
2. **Riesgo de crédito:** riesgo de cambios en la calidad crediticia del emisor (pág. 16).

Los riesgos de crédito están presentes en todas las instituciones financieras, esto causa por mala evaluación de los factores internos y externos al momento de colocar el crédito, los riesgos que

presente en las instituciones, es una perdida que asumiría las instituciones financieras, para ello toda institución financiera implantará con un manual de procedimientos que controlen los riesgos.

1.3.6. Cobranza

La cobranza, se define como el proceso de presentar y gestionar el cobro de valores o documentos a sus respectivos giradores con el fin de, que se pague el valor económico correspondiente (Escoto, 2007, pág. 101).

Cobranza es el proceso mediante el cual obtiene el dinero correspondiente de una actividad por la venta de un producto o cobro de una deuda por otra parte es una técnica que utiliza una organización para recuperar su inversión.

Hay muchas empresas que fracasan por tener debilidades en las políticas de cobro, las empresas presentan posteriormente problemas de falta de liquidez, por ende, la productividad de los negocios en muchos de los casos su éxito o fracaso, se determina por la eficiencia de la recuperación de las cuentas por cobrar.

1.3.6.1.Fases de cobranza

Para realizar una cobranza efectiva las instituciones deben cumplir las estrategias planificadas, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es maximizar el cobro y minimizar las cuentas por cobrar.

Dentro de la cobranza efectiva (ver tabla 2) tenemos 4 fases importantes que a continuación presentamos:

Tabla 3: Fases de Cobranza

Fases	Definición
Prevención	Son acciones encaminadas a evitar el cumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actual en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de los clientes morosos.
Cobranza	Son las acciones encaminadas recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.
Recuperación	Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa, no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.
Extinción	Son las acciones que encamina a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldos si los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

Fuente: *(Antonio & Arturo, 2014, pág. 146)*
Elaboración propia

1.3.6.2.Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza son reglamentos que están por escritos dentro de la institución con el fin de recaudar los créditos otorgados. Es muy importante que las políticas de cobro, sean analizadas periódicamente de acuerdo a las actividades que realizan las instituciones, al respecto, una buena política de cobro proporciona beneficio en relación a la recuperación de cartera.

1.3.6.3.Gestión de cobranza

Gestión de cobranza es el proceso mediante el cual los clientes de las empresas, se mantengan al día sus créditos. Gestión de cobranza tiene tres etapas para la recuperación de la cartera de acuerdo al día de mora.

Etapa preventiva: esta etapa inicia antes del primer día del retraso en los pagos.

Etapa administrativa: esta etapa inicia desde del primer día del retraso en los pagos.

Etapa judicial: se refiere si el cliente retrasa en sus pagos más de 90 días**.**

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, es una institución de intermediación financiera que brinda sus servicios a toda la sociedad con el propósito de dar apoyo a los microempresarios y dar oportunidades de desarrollo para el sector medio-bajo.

La idea de crear una institución financiera fue que los bancos no prestaban dinero a los pueblos indígenas y a sectores vulnerables porque calificaron como sujetos de crédito de altos riesgo, poco confiable y no rentable, solo se dedicaban a la agricultura, ganadería y actividades relacionado al campo, es, por ende, que nace la cooperativa con el nombre de Kisapincha.

A los finales de 2005, se reúnen 12 jóvenes de las 6 comunidades de zona alta de Quisapincha aquellos apenas de instrucción primaria juntaron sus ideas y pensamientos que hicieron lo posible la creación de esta institución.

Es así, que la Cooperativas de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, legaliza el 10 de marzo del 2006 con el Acuerdo Ministerial de Bienestar Social N° 006-SDRCC-2006 con el número de orden 6927.

La Cooperativas de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, fue creada con la finalidad de promover el desarrollo a los microempresarios y para el sector medio-bajo que ofrece soluciones seguras y confiables al progreso de toda la comunidad.

La Cooperativas de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, brinda los productos financieros como:

- Microcrédito:
- Crédito emergente;
- Créditos grupales;
- Créditos estudiantiles (Kisapinchito);
- Inversión;
- Ahorro a la vista, y;

- Ahorro programado;

Además, servicios agiles y oportunos como:

- Pago de desarrollo humano;
- Giros internacionales;
- Cobro de luz;
- SOAT, RISE, CNT, TV Cable, e;
- Impuesto predial.

2.1.1. Misión

La Cooperativas de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, realiza intermediación financiera con responsabilidad social, que ofrece productos y servicios, adecuados a las necesidades de nuestros socios y clientes, con profesionalismo, kalidad humana, de la zona urbana y rural de la Provincia de Tungurahua (COAC Kisapincha, 2019).

2.1.2. Visión

Al 2020 seremos una institución financiera sólida y competitiva, del centro del país, que ofreceremos a nuestros socios productos y servicios innovadores, con personal comprometido, honesto y leal, ser actores importantes de la economía popular y solidaria (COAC Kisapincha, 2019).

2.1.3. Valores institucionales

Honestidad: Valor de decir nada más que la verdad.

Respeto: Aceptar a las personas sobre el capital.

Seguridad: Hacer bien las cosas.

Confianza: Cumplir lo que ofrecemos.

Responsabilidad: Orientación y ejecución de actividades, cumplimiento de funciones.

Transparencia: Informar y revelar información real.

Seriedad: Actitud hacia los demás.

Lealtad: Vínculo de confianza.

Trabajo en equipo: Vocación de cooperación, para cumplir los objetivos institucionales.

2.1.4. Objetivos institucionales

Objetivo general

Incentivar al desarrollo humano, colectivo de los sectores populares, que ofrece servicios de kalidad con igualdad de género, libertad de opinión y equidad, para llegar a ser una Cooperativa confiable, con crecimiento sostenido, con responsabilidad y duración limitada de nuestros procesos**.**

Objetivo específico

Potenciar la formación y capacitación de empleados, directivos y socios.

Contribuir a mejorar las condiciones de trabajo, producción y productividad de los socios mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.

Promover el desarrollo integral de los socios y sus comunidades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, con su oficina matriz, se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua cantón Ambato en las calles García Moreno 10-04 y Espejo. La agencia en la parroquia de Quisapincha que está ubicada en las calles García Moreno y Gonzalo Suárez frente a la plaza central.

Actualmente la Cooperativas de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, se encuentra en el segmento 4, de acuerdo a la clasificación que realizó la SEPS, por ende, se considera una entidad pequeña, la cual no cuenta con el Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza, lo que conlleva a la institución, que sea deficiente en la colocación de crédito y así mismo en la recuperación de los créditos concedidos.

El principal problema en la Cooperativas de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, el inadecuado procesos de crédito y cobranza y la deficiencia en la recuperación de cartera vencida ocasionado por diferentes causas, las más relevante es por la inadecuada colocación de crédito, que se origina por el inadecuado control en los procedimientos de crédito, por lo cual como

consecuencia el cobro atrasado de los créditos, además existen conflictos con los asesores de crédito por la ausencia de un historia de mora, así mismo los asesores no realizan un correcto seguimiento a los procesos de cobranza que originan créditos vencidos, castigados y alto índice de mora en la institución por ende afecta directamente la rentabilidad de la cooperativa.

A pesar de sus servicios, productos, captaciones y colocación que ofrece la institución hay dificultades en la cobranza que ha incrementado la cartera vencida lo que genera la iliquidez para realizar los nuevos créditos y a continuación tenemos varias causas encontradas que originan efectos en la institución.

- ✓ El inadecuado proceso de crédito debido que no tienen bien definidos.
- ✓ Un inadecuado procedimiento de crédito ocasiona difícil recuperación de cartera vencida.
- ✓ Falta de control en los expedientes de crédito.
- ✓ El personal de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, no se encuentra capacitada para realizar una correcta gestión de cobro.
- ✓ Además, un incorrecto seguimiento a los procesos de cobranza lo que conlleva a la institución pierda confianza y estabilidad.
- ✓ Carencia de documentos que respalden visitas llamadas y cobranza por parte del asesor.

Al ser una institución de segmento cuatro los problemas indicados anteriormente obstaculizarán al crecimiento económico de la institución que impedirá subir de segmento en el mercado financiero. Por ende, se ha visto la necesidad de evaluar el sistema de control interno en los procedimientos de crédito y cobranza, por no contar con el Sistema de Control Interno no toman medidas preventivas y correctivas para el desarrollo de la misma.

La Cooperativas de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, debido al inadecuado proceso de crédito en el año 2018 ha obtenido un alto índice de la morosidad, lo cual, no realizan un análisis adecuado de la información financiera que presenta los solicitantes.

El índice de la morosidad del año 2018 de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, (ver tabla 4).

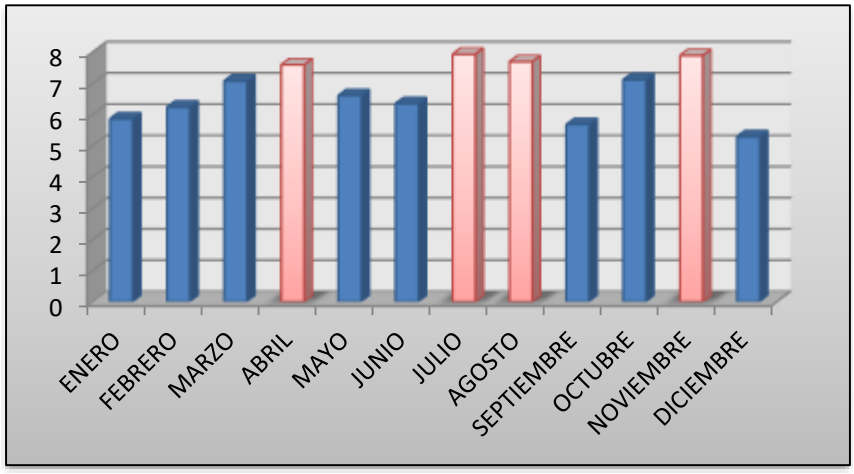
Tabla 4: Índice de la morosidad

% Morosidad	
Enero	5.86
Febrero	6.24
Marzo	7.07
Abril	7.59
Mayo	6.61
Junio	6.35
Julio	7.93
Agosto	7.69
Septiembre	5.68
Octubre	7.11
Noviembre	7.89
Diciembre	5.29

Fuente: *COAC Kisapincha Limitada.*
Elaboración propia

La cooperativa en el año 2018 ha realizado créditos en exceso, lo cual refleja que han obtenido un alto índice de la morosidad debido que no realizan un análisis correcto de las informaciones que presenta los socios. Los cuatro meses están con un alto índice de morosidad (ver gráfico 1).

Gráfico 1: Representación gráfica del índice de la morosidad



Fuente: *COAC Kisapincha Limitada.*
Elaboración propia

Por lo tanto, al no realizar la evaluación de control interno en los procedimientos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, los resultados podrían ser graves como la mala colocación de los créditos, difícil recuperación de los créditos, pérdidas económicas en la institución. Es así que la institución en los cuatros meses obtuvo un alto índice de la morosidad, por ende, la institución realizaría adecuadamente los procesos para disminuir el grado de la morosidad.

Por todo, lo mencionado es importante tener un Sistema de Control Interno dentro de la institución en los procedimientos de crédito y cobranza, el mismo que ayuda a utilizar correctamente los procedimientos al colocar los créditos y la eficiente recuperación de los mismos.

La presente investigación permite diagnosticar la situación actual de la empresa en los procedimientos de crédito y cobranza, para determinar las falencias y dar solución inmediata al control en los procesos de crédito y cobranza.

Así mismo, esta investigación surgió por la necesidad de solucionar el problema que es el inadecuado proceso de crédito, por no contar con el Sistema de Control Interno en los procedimientos de crédito y cobranza en la Cooperativas de Ahorro y Crédito Kisapincha

Limitada, por ende, está orientada a diseñar un Sistema de control interno a estos procedimientos.

Al contar con el Sistema de Control Interno ayudará al personal encargado de crédito y cobranza, realizar un correcto seguimiento a los créditos otorgados a los clientes desde el momento en, que se desembolsa hasta el momento de la cancelación. Así mismo permitirá reducir la cartera vencida e índices de morosidad de una manera efectiva y oportuna.

Los beneficios que obtendrá la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, será el diseño de un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza lo cual permitirá mejorar esos procesos.

2.2.Análisis de las modalidades, técnicas y herramientas de investigación para el estudio del Control Interno a los procedimientos de Crédito y Cobranza

En la metodología de la investigación para poder llevar a cabo el presente trabajo, se utilizó los siguientes: fuentes, enfoques, modalidades, tipos de investigación, técnicas y herramientas, lo cual permite obtener información adecuada al estudio del Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, la investigación, que se realizó es para determinar y evaluar las falencias, que se presentan en los procedimientos de crédito y cobranza, lo cual, es causante de la alta morosidad que presenta en la institución.

2.2.1. Fuentes de la investigación

La presente investigación, se desarrolla en fuentes primarias y secundarias:

2.2.1.1.Fuentes primarias

La presente investigación requiere de fuentes primarias que son utilizadas para obtener la información a través de una entrevista al jefe de crédito y la encuesta aplicada al personal de la institución que están encargados en el departamento de crédito y cobranza.

2.2.1.2.Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias son instrumentos de apoyo a las fuentes primarias que proporciona información las cuales son: libros, revistas, páginas web, normativas vigentes en la SEPS y artículos que interpreten otros trabajos o investigaciones.

2.2.2. Enfoques de la investigación

Los enfoques, que se utilizarán en el desarrollo del trabajo de investigación son:

2.2.2.1. Cualitativo

La investigación es cualitativa porque precede a la recolección y análisis de datos sin medición numérica. Además, identifica hechos, procesos y situaciones problémicas en los procedimientos de crédito y cobranza y da posibles soluciones a las problemáticas encontradas dentro de la misma.

2.2.2.2. Cuantitativo

La investigación es cuantitativa porque usa la recolección de datos con base a la medición numérica y el análisis estadístico para identificar las falencias en el control interno a los procedimientos de crédito y cobranza.

2.2.3. Modalidades de la investigación

Las modalidades, que se utilizará en el presente trabajo de investigación son las siguientes:

- Investigación de campo
- Investigación bibliográfica

2.2.3.1.Investigación de campo

Se utilizó la investigación de campo para realizar el levantamiento de información directamente al Gerente y al Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, para determinar los problemas a través del uso técnicas de recolección (como entrevistas, encuestas e instrumentos) con el fin de dar respuestas al problema.

2.2.3.2. Investigación bibliográfica

Se investigó para ampliar y profundizar las teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores según el objeto de estudio planteado, se utilizó libros, internet, revistas, artículos, tesis y entre otros que tengan relación con el objeto de estudio.

2.2.4. Tipo de investigación

2.2.4.1. Investigación descriptiva

La presente investigación es descriptiva porque permite identificar y medir las características o función del problema por falta de control en los procedimientos de crédito y cobranza, lo cual a partir de los datos obtenidos permite analizar e interpretar el problema.

2.2.4.2. Investigación explicativa

La investigación explicativa permite buscar y explicar las causas por las cuales, se originan el problema dentro de la institución a partir de los datos obtenidos y sustenta la aplicación de un sistema de control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza.

2.2.5. Técnicas e instrumentos de la investigación

2.2.5.1. Encuesta

Se realiza una encuesta a todo el personal del departamento de crédito y cobranza para conocer sobre el manejo de control interno dentro de la institución.

2.2.5.2.Entrevista

Se realiza una entrevista al jefe de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, con la finalidad de obtener la información relevante de la institución.

2.2.5.3.Cuestionario

Para la recopilación de la información, se aplicó el cuestionario dirigido al Gerente y sus colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, que consta de 8 preguntas cerradas sobre el Control Interno, con la finalidad de que el encuestado responda las preguntas de acuerdo a su criterio personal.

2.2.5.4.Guía de entrevista

Se realizó una entrevista que consta de 9 preguntas abiertas relacionado con el tema de investigación dirigida al jefe de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, con la finalidad de obtener una información específica.

2.2.5.5. Análisis de resultados

Los datos obtenidos de la encuesta, se agrupan en tablas de frecuencia y los resultados a través de gráficos, que se aplicó al personal de comité de crédito; de la misma manera, se realizó una entrevista al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.

2.2.6. Población

Para el levantamiento de la información, que se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, que se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato en las calles Espejo y García Moreno, se considera como referencia poblacional tal como, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5 : Personal del Comité de Crédito

N°	**Nombre**	**Cargo**
1	José Quinatoa	Gerente
2	Esteban Guayan	Jefe de crédito
3	Antonio Yachil	Asesor de crédito y cobranza
4	Pedro Maiza	Asesor de crédito y cobranza
5	Josefa Pandashina	Asesor de crédito y cobranza
6	Carlos Guayan	Asesor de crédito y cobranza
7	Johana Cárdenas	Contadora

Fuente: *COAC Kisapincha Limitada*
Elaboración propia

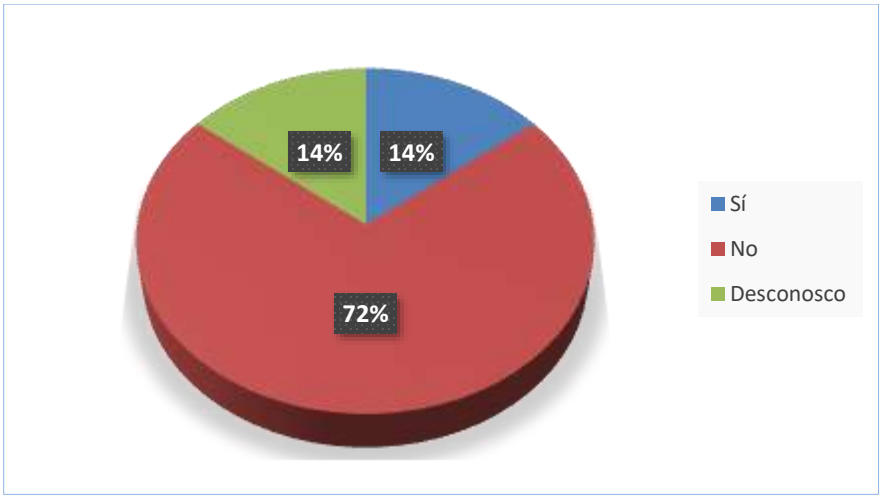
2.3. Analices y evaluación de diagnóstico de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza.

Encuesta

Una vez realizado el estudio de campo como, se mencionó anteriormente en las herramientas, se utilizó como instrumento de investigación la encuesta, dirigida a 7 personas integrantes del Comité de Crédito y la contadora, con la finalidad de obtener la información necesaria. Posteriormente, se procedió a tabular y realizar el análisis de los resultados obtenidos.

1. **¿Existe un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza en la COAC Kisapincha Limitada?**

Gráfico 2: Manual de Control Interno



Fuente: *Encuesta*

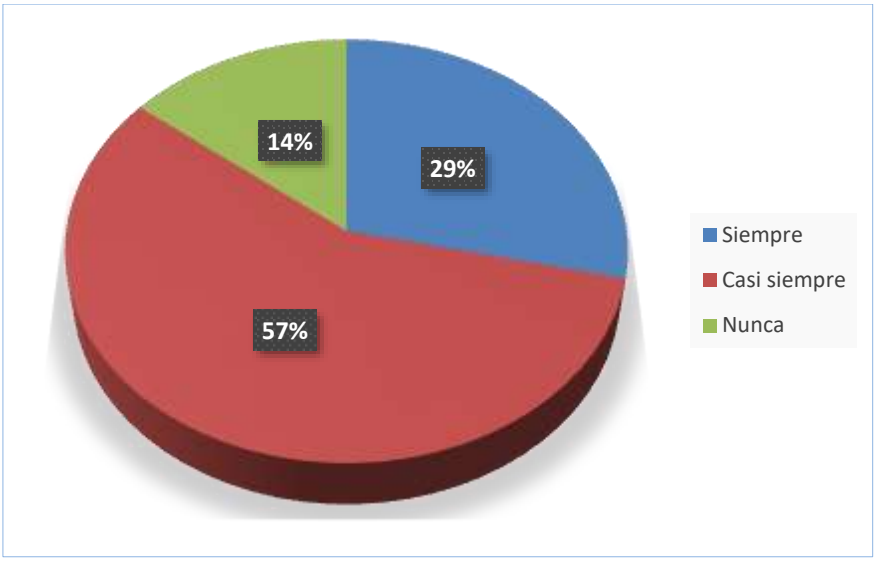
Elaboración propia

Análisis

De todas las personas encuestadas, el 72% indica que no tienen un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza; el 14% manifiestan que si tiene y el 14% desconoce del Sistema de Control Interno. Lo que significa que no cuenta con un Sistema de Control Interno la institución, además el personal desconoce del mismo y, por ende, origina el problema en el proceso de concesión de créditos.

2. **¿Se realiza una evaluación de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza?**

Gráfico 3: evaluación de Control Interno



Fuente: *Encuesta*

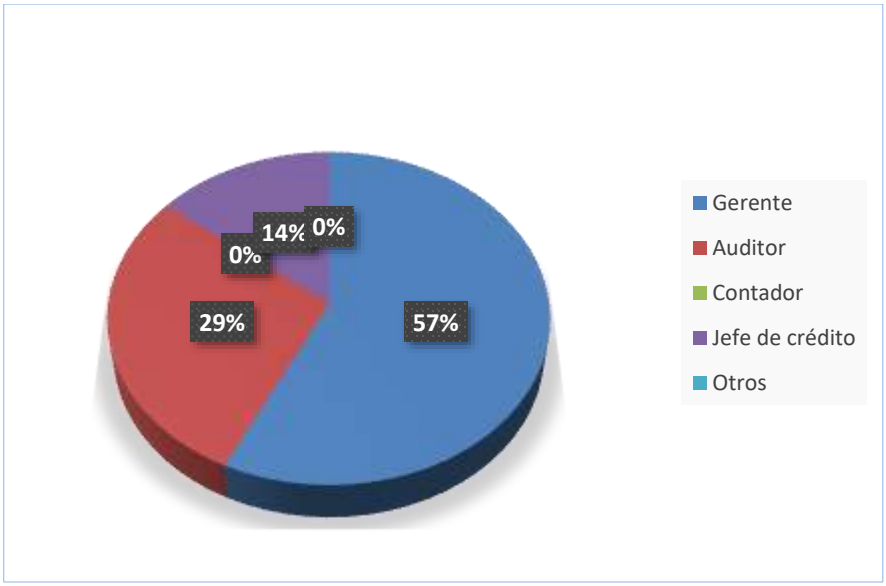
Elaboración propia

Análisis

El 57% de los encuestados indican que la evaluación del Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza lo realizan ¨Casi siempre¨; mientras que el 29% manifiestan que siempre lo realizan y un 14% afirman que nunca. Lo que significa que, si no evalúan el control interno los procedimientos, se des actualizan y originan desconocimiento e incertidumbre sobre los procesos.

3. ¿Quién realiza la evaluación de Control Interno dentro de la institución?

Gráfico 4: Evaluación de Control Interno



Fuente: *Encuesta*

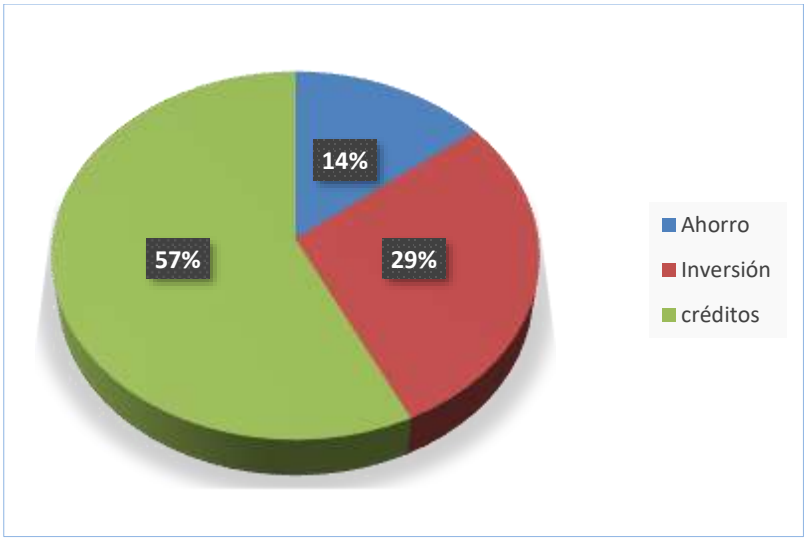
Elaboración propia

Análisis

Según los resultados obtenidos, el 57% de los encuestados afirman que la evaluación del Control Interno realiza el gerente; mientras que el 29% menciona que realiza el auditor; y, un 14% responde que hace el jefe de crédito. Lo que significa que el comité de crédito no tiene bien definido quién es la persona idónea para realizar la evaluación de Control Interno.

4. ¿Qué tipo de servicio financiero se realiza frecuentemente?

Gráfico 5: Servicio Financiero



Fuente: *Encuesta*

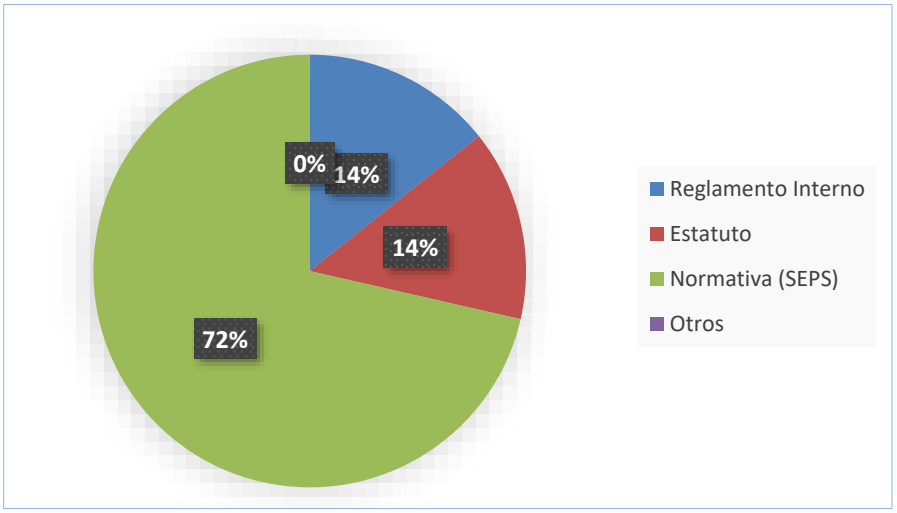
Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a la encuesta aplicada a los 7 encuestados al personal de Comité de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, afirman que, el 57% de los servicios financieros que realizan frecuentemente es el crédito, mientras que el 29% manifiestan que es la inversión y un 14% de los encuestados mencionan que son los ahorros. Lo que significa que la mayor parte de los clientes, se acerca a la institución, es para realizar todo tipo de crédito, por tanto, la cooperativa tendrá un buen control en los procedimientos de crédito.

5. ¿Mediante qué medios, se rige la cooperativa?

Gráfico 6: ¿Mediante qué medios, se rige la Cooperativa?



Fuente: *Encuesta*

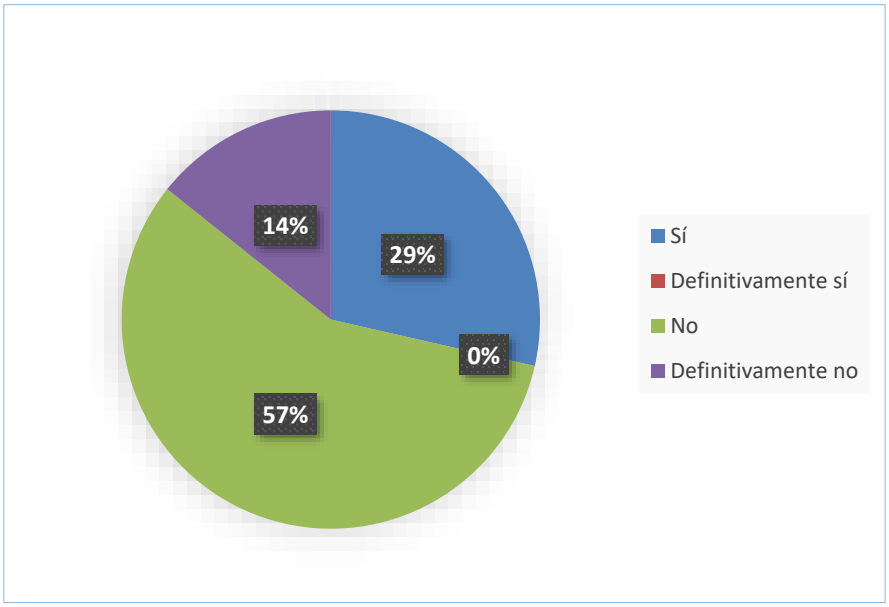
Elaboración propia

Análisis

En el análisis de esta pegunta aplicada los encuestados afirman que la cooperativa, se rige por medio de la normativa de la SEPS con un porcentaje equivalente a 72% que da mucha importancia a la SEPS; mientras que el 14% manifiesta, que se basan en el estatuto al igual que un 14% al reglamento interno de la institución. Por lo tanto, la institución debida al desconocimiento del reglamento interno y por falta de información por parte de los directores de la alta gerencia, como consecuencia aumentará el riesgo en la colocación de crédito.

6. ¿Conoce las 5 C de crédito para mejor control en los procedimientos de crédito?

Gráfico 7: Las 5C de Crédito



Fuente: *Encuesta*

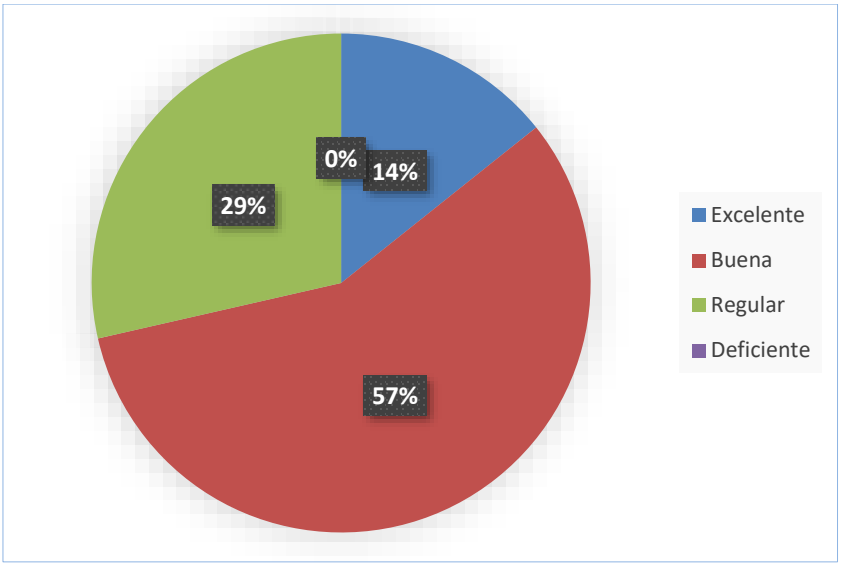
Elaboración propia

Análisis

Según los resultados del gráfico afirma que, el 57% de los encuestados no conocen las 5C de crédito; mientras que el 29% señalan que si conoce y un 14% manifiestan que definitivamente desconocen de las 5C de crédito. Con estos datos, se determina que la mayoría de las personas no conocen, pero si aplican todos los procesos, la causa de este desconocimiento es por falta de capacitación y falta de socialización sobre las 5C crédito para que los involucrados apliquen los mismos procesos.

7. **¿Según su criterio los procedimientos de crédito y cobranza que tiene la institución son?**

Gráfico 8: Procedimientos de crédito y cobranza



Fuente: *Encuesta*

Elaboración propia

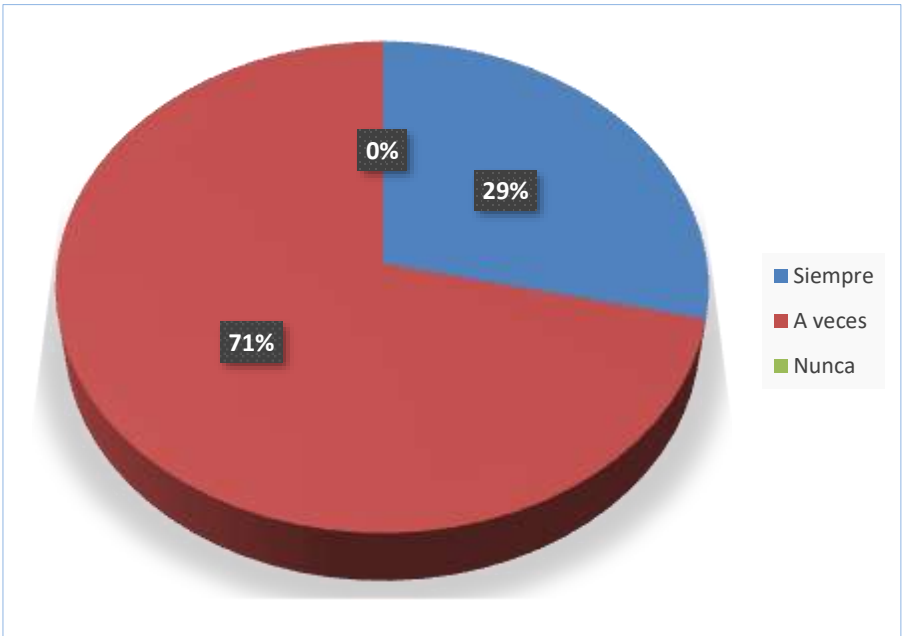
Análisis

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, el 57% de los encuestados manifiestan que los procedimientos de crédito y cobranza que tiene la institución son "Bueno"; mientras que el 29% afirman que es "Excelente" y el 14% indican que es "Regular" Como, se considera según el criterio de la mayoría, la institución posee procedimientos de crédito y cobranza no tan satisfactorios, razón para no tener bien definidos todos los procesos para una adecuada concesión de crédito y su recuperación.

.

8. ¿Se realizan capacitaciones al departamento sobre el manejo de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza?

Gráfico 9: Capacitación al departamento de crédito



Fuente: *Encuesta*

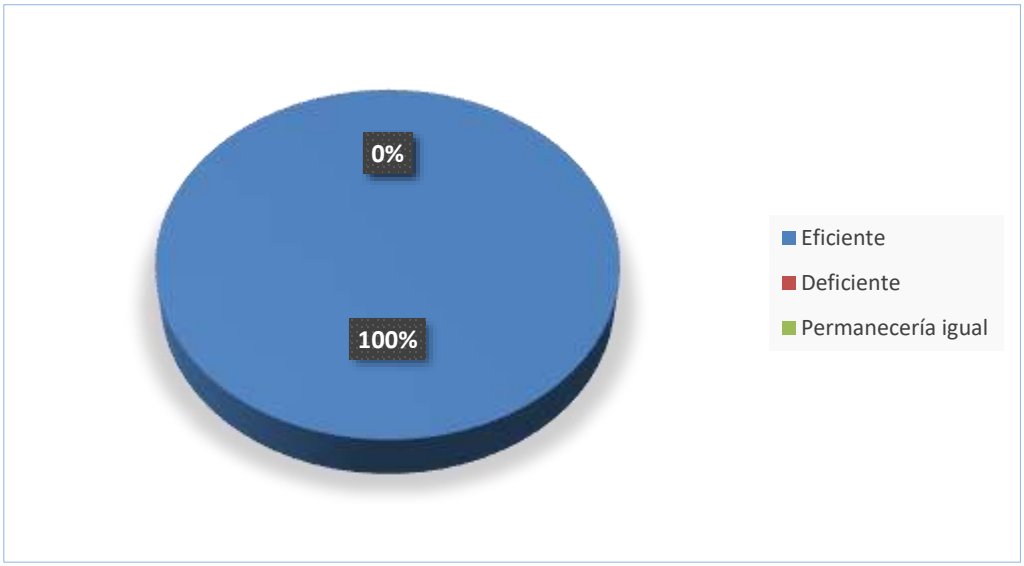
Elaboración propia

Análisis

El 71% de los encuestados manifiestan que realizan "A veces" las capacitaciones sobre el manejo de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza esto corresponde a 5 personas del comité de crédito y 2 personas afirman que han recibido capacitación "Siempre" que corresponde a 29%. Lo que significa que no realizan frecuentemente las capacitaciones al personal, de esta manera, se originan falencias en los procedimientos, al contar con las capacitaciones dentro del departamento permite el desarrollo personal y adecuado control en los procedimientos de crédito y cobranza.

9. **¿La institución al aplicar el Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza será?**

Gráfico 10: Control Interno



Fuente: *Encuesta*

Elaboración propia

Análisis

De las encuestas aplicadas a las 7 personas del comité de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, el 100% revela que al aplicar un modelo de sistema de control interno en los procedimientos de crédito y cobranza conllevará la eficiencia y mejora continua en los procesos que evita obtener morosidad dentro de la institución.

Análisis de la entrevista aplicada al jefe de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.

Se realizó una entrevista al Lcdo. Esteban Guayan quien es el jefe de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, lo cual, se elaboró una lista de preguntas acerca de Evaluación de Control Interno, procedimientos de crédito y cobranza; con la finalidad de obtener información y proceder a un análisis previo; a continuación, se presenta las respuestas obtenidas del entrevistado.

1. **Indique el tiempo de permanencia de la COAC Kisapincha Limitada.**
   La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, opera 14 años al servicio de los socios y de la comunidad, que brinda servicios financieros y no financieros.

2. **Cree usted, que los procedimientos de crédito y cobranza que aplica están bien definidos**
   Los procedimientos de crédito y cobranza, que se aplica la institución no están bien definidos porque es una institución considerada pequeña empresa que están en proceso de plantear las políticas y procesos de crédito y cobranza.

3. **Indique si la COAC Kisapincha tiene implementado el Sistema de Control Interno**
   No, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, no tiene implementado el Sistema de Control Interno por el segmento en, que se encuentra la SEPS no obliga, al transcurso de que la institución progrese, se implementará el Sistema de Control Interno.

4. **Por qué cree usted que es importante implementar un Sistema de Control Interno en la cooperativa**
   Porque al implementar el Sistema de Control Interno en la institución específicamente a los procesos de crédito y cobranza es de mucha importancia, será muy beneficioso y de esta manera ayudaría llevar un buen control desde que inicia hasta la concesión de crédito además reflejaría eficiencia en los procesos, han tenido problemas al momento de recuperar el dinero prestado.

5. **Por qué cree usted que es importante realizar la evaluación de Control Interno en los procedimientos de crédito y cobranza**

   Es importante porque permite resguardar los activos de la institución, así mismo permitiría cumplir los objetivos planteados. Además, todos los créditos, serán bien procedidos y la recuperación de la misma será eficiente.

6. **Qué inconvenientes ha encontrado usted, debido al no aplicar Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza**

   Los inconvenientes, que se ha presentado dentro de la cooperativa es la inadecuada colocación de crédito por parte de los asesores, no lleva un control en los procedimientos, por ende, existe el aumento de la morosidad.

7. **Cree usted, que al aplicar un diseño de un Sistema de Control Interno en los procedimientos de crédito y cobranza mejoraría los procesos**

   Claro que sí, al aplicar un diseño de un Sistema de Control Interno mejoraría la eficiencia en los procesos de crédito y cobranza además ayudaría a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, obtener una buena liquidez.

CAPÍTULO III. PROPUESTA

3.1.Tema de investigación

Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada

3.2.Institución

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada

Imagen 1: Matriz COAK Kisapincha Limitada



Fuente: *(COAC Kisapincha, 2019)*

3.3.Ubicación

La cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato Provincia Tungurahua, con su Matriz localizada en las calles Espejo y García Moreno.

Imagen 2: Ubicación COAK Kisapincha Ambato



Fuente: *(COAC Kisapincha, 2019)*
Elaboración propia

3.4.Logotipo de la institución

Imagen 3: Logotipo de la cooperativa

Fuente: *(COAC Kisapincha, 2019)*
Elaboración propia

3.5.Tiempo de ejecución

Agosto - Diciembre 2019

3.6.Antecedentes de la propuesta

Una vez terminada la fase de la investigación, se tiene como propósito presentar un diseño del sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza acorde a las necesidades

de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, debido a los resultados de la investigación de campo.

Al ser una institución del segmento cuatro presenta varios problemas como el ineficiente control en los procesos de crédito y cobranza, por el desconocimiento de las 5C de créditos lo cual conlleva a la inadecuada colocación de crédito; además, no se realiza un buen seguimiento al proceso de cobranza lo que origina alto índice de morosidad,

Además, la inexistencia de un Sistema de Control Interno en la institución dificulta el trabajo de los miembros del departamento, debido a que no tienen claro los procesos por falta de capacitación y socialización dentro de la misma, es así que no tienen definido claramente los procesos de crédito y cobranza, que se deben cumplir,

Por tal razón, al aplicar el Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza permitirá mejorar los procesos de crédito y cobranza obtendrá mayor eficiencia en la colocación de crédito.

3.7. Justificación

La presenta propuesta consiste en diseñar un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza, ayuda a mantener un ambiente de control adecuado, a través de una evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza mediante un cuestionario como herramienta de monitoreo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, el mismo que desarrolla los procedimientos de la institución.

En la investigación realizada, se presentó falencias como el principal problema, es el inadecuado proceso de crédito y cobranza y la falta de control a los mismos, con la aplicación de un diseño del Sistema de Control interno a los procedimientos ayudará a controlar, mejorar y obtener un buen control dentro de la institución, además, se desarrolla diagramas de flujo para el mejoramiento de los procesos de crédito y cobranza.

Por lo tanto, el diseño de un Sistema de Control Interno beneficiará a la institución y al departamento de crédito y cobranza obtendrá su eficiencia y eficacia en los procesos.

3.8.Objetivos

3.8.1. Objetivo general

Proponer el diseño de un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.

3.8.2. Objetivo especifico

- Evaluar el Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, basado en COSO I.
- Desarrollar los procedimientos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.
- Establecer los flujos de procesos para la eficiencia de los procesos de crédito y cobranza.
- Diseñar el Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza para el departamento de crédito.

3.9.Desarrollo de la propuesta

3.9.1. Evaluación del Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, basado en COSO I.

La evaluación de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza basados en COSO I permite obtener información adecuada sobre los procesos de crédito y cobranza de la institución, la cual, se realiza mediante un cuestionario aplicado al departamento de crédito.

El cuestionario, se rige de acuerdo a los cinco componentes de Control interno como son: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información-comunicación y actividades de supervisión, estos componentes ayudan a encontrar las falencias en los procesos de crédito y cobranza.

PUCE Sede Ambato	**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada** **Evaluación de Control Interno**	**C.C.I.** **1/5**

AMBIENTE DE CONTROL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO I

Entidad:	COAC Kisapincha Limitada	**Supervisado por:** Ana Lagua
Alcance:	Evaluación de Control Interno de los procesos de crédito y cobranza	

INTEGRIDAD Y VALORES	**DISEÑO**				**CUMPLIMIENTO**			
	SÍ	**NO**	**N/A**	**Ref./ PT**	**Hecho por**	**Calificación**	**Ref./ PT**	**Hecho por:**
1. ¿Existe un código de ética de la cooperativa?	X				A.L.	5		A.L.
2. ¿Han hecho llegar a conocer el código de ética de la institución mediante talleres o reuniones?		X			A.L.	0		A.L.
3. ¿La institución posee un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza?		X			A.L.	0		A.L.
4. ¿Cumplen los objetivos planteados en el departamento de crédito y cobranza?	X				A.L.	5		A.L.
5. ¿Dentro del departamento de crédito existe una cultura de característica de integridad, confiabilidad y oportunidad?	X				A.L.	5		A.L.
6. ¿Han sido notificados formalmente a todos los socios en caso de retraso de pago de crédito los procesos de recuperación?		X			A.L.	0		A.L.
ADMINISTRACIÓN ESTATÉGICO								.
1. ¿Existen estrategias para la recuperación de crédito otorgados?	X				A.L.	5		A.L.
2. ¿Los objetivos del departamento son consistentes con los objetivos de la cooperativa?	X				A.L.	5		A.L.
3. ¿Las estrategias de la cooperativa han sido elaboradas sobre la base de las normas básicas vigentes?		X			A.L.	0		A.L.
4. ¿El programa operativo anual (POA) de la entidad surge de una compatibilización del POA del departamento de crédito y cobranza?	X				A.L.	5		A.L.
5. ¿Existen responsables específicos para ver el seguimiento de los procesos de crédito y cobranza?		X			A.L.	0		A.L.

6. ¿Los procesos de crédito y cobranza aplicados son viables para el cumplimiento de misión de la cooperativa?	X				A.L.	5		A.L.
7. ¿Existen ajustes de las estrategias en función de los cambios significativos del departamento de crédito y cobranza?	X				A.L.	5		A.L.
SISTEMA ORGANIZATIVO								
8. ¿El departamento de crédito y cobranza tiene una estructura funcional?		X			A.L.	0		A.L.
9. ¿Existen mecanismos formales para la revisión y actualización de los procedimientos de crédito y cobranza en función a los riesgos existentes?	X				A.L.	5		A.L.
10. ¿Existe procedimientos de crédito y cobranza y estos están incluidos en el manual de procesos?		X			A.L.	0		A.L.
11. ¿El personal del departamento de crédito y cobranza tiene conocimiento de los reglamentos específicos y el manual de procesos?	X				A.L.	5		A.L.
12. ¿Se han identificado los procesos, procedimientos y actividades de crédito y cobranza, que sean innecesarias para el asesor?		X			A.L.	0		A.L.
ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y NIVELES DE AUTORIDAD								
1. ¿Se revisa el programa operativo anual individual (POAI) si se modifican el POA del departamento de crédito y cobranza a efectos de sus posibles adecuaciones?	X				A.L.	5		A.L.
2. ¿El POAI del departamento de crédito es consistente con las actividades y objetivos del POA de la cooperativa?	X				A.L.	5		A.L.
3. ¿Se evalúa el desempeño en el departamento de crédito y cobranza?	X				A.L.	5		A.L.
4. ¿Realizan capacitaciones sobre el manejo de Control Interno en los procedimientos de crédito y cobranza?		X			A.L.	0		A.L.
5. ¿Existe persona idónea para el desarrollo de las funciones?	X				A.L.	5		A.L.
FILOSOFIA DE LA DIRECCIÓN								
1. ¿El comité de crédito permite tomar decisiones oportunas y consensuadas?	X				A.L.	5		A.L.
2. ¿El jefe del área realiza controles pertinentes para el cumplimiento de las metas propuestas?	X				A.L.	5		A.L.

3. ¿El jefe del departamento desarrolla su estilo de gestión que considera los riesgos internos y externos?	X				A.L.	5		A.L.
4. ¿El jefe del área exige el cumplimiento de plazos para presentar informes sobre los créditos?	X				A.L.	5		A.L.
5. ¿La unidad de auditoría interna (UAI) depende jerárquicamente de la máxima autoridad?	X				A.L.	5		A.L.
COMPETENCIA DEL TRABAJO								
1. ¿La cooperativa ha establecido los requisitos de alto nivel de desempeño profesional?		X			A.L.	0		A.L.
2. ¿Existen procedimientos para evaluar específicamente la competencia profesional al momento de la incorporación de funcionario a la cooperativa?	X				A.L.	5		A.L.
3. ¿Los personales del departamento de crédito y cobranza tienen conocimiento y habilidades para su desempeño?	X				A.L.	5		A.L.
POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL					A.L.			A.L.
1. ¿El reglamento específico de administración del personal esta compatibilizado por el órgano rector que considera las normas básicas vigentes?	X				A.L.	5		A.L.
2. ¿Se investiga si los candidatos han tenido procesos o si tienen procesos pendientes con responsabilidades con la función pública?	X				A.L.	5		A.L.
3. ¿Se comunican las políticas de administración del personal para su conocimiento por todos los funcionarios del departamento y en otras áreas?	X				A.L.	5		A.L.
4. ¿La cooperativa procura la estabilidad del personal que demuestre el desempeño adecuado?	X				A.L.	5		A.L.
ROL DE LA AUDITORÍA INTERNA								
1. ¿La unidad de auditoría interna (UAI) desarrolla sus trabajos con imparcialidad?	X				A.L.	5		A.L.
2. ¿Los hallazgos informados son analizados bajo la perspectiva de la gerencia?	X				A.L.	5		A.L.
3. ¿La UAI tiene el personal adecuado para distintas áreas de la cooperativa?	X				A.L.	5		A.L.
4. ¿La UAI tiene acceso a la información en cualquier momento que quiera realizar auditoría en el departamento de crédito?	X				A.L.	5		A.L.
5. ¿La UAI cumple todo lo planificado en el tiempo predispuesto?	X				A.L.	5		A.L.

ATMÓSFERA DE CONFIANZA					A.L.			A.L.
6. ¿Existe mecanismos para que los niveles inferiores puedan presentar propuestas o sugerencias?		X			A.L.	0		A.L.
7. ¿El departamento de crédito ha implantado canales de comunicación que facilite la retroalimentación?	X				A.L.	5		A.L.
8. ¿La cooperativa reconoce al personal del departamento de crédito según el esfuerzo de trabajo?	X				A.L.	5		A.L.
9. ¿Existen adecuados niveles de colaboración por parte del departamento de crédito para que la cooperativa alcance y mejore su eficiencia operativa?	X				A.L.	5		A.L.
10. ¿Existe buena relación de los altos directivos hacia los subordinados?	X					5		
Σ Valores obtenidos						165		
Óptimo para el factor						225		
Calificación proporcional obtenida						73%		

Elaborado por: Ana Lagua	Fecha: 05/12/2019
Revisado por: José Villacís	Fecha:05/12/2020

PUCE Sede Ambato	**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada**	**D.R. 1/5**

AMBIENTE DE CONTROL

DETERMINACION DE RIESGO

Entidad:	COAC Kisapincha Limitada	**Supervisado por:** Ana Lagua
Alcance:	Determinación de riesgo	

DETERMINACION DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15%-50%	51%-75%	76%-95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO

Nivel de confianza	Moderada	73%
Nivel de riesgo	Medio	27%

Análisis

Al realizar la evaluación del Control Interno al departamento de crédito, en el primer componente "Ambiente de Control" del COSO I, se determina que el nivel de confianza es moderado con un porcentaje de 73% y el nivel de riesgo es medio con un 27%, lo que demuestra que en la fase de "integridad y valores éticos" no hay comunicación eficiente de los altos directores de la cooperativa, lo que genera un desconocimiento del desempeño de las funciones asignada. Además, no existe un manual de Control Interno para los procedimientos de crédito y cobranza.

En la fase de "administración estratégica", se encuentra un poco desarrollado, sin embargo, las estrategias no están realizadas bajo las normas básicas vigentes; para su perfeccionamiento la cooperativa aplicará según las leyes y tendrían un responsable para realizar el seguimiento de los procesos de crédito y cobranza. En la fase de "sistema organizativo" muestra que la

cooperativa tiene desarrollado sus actividades para el cumplimiento de los objetivos trazados, pero la institución actualizará el organigrama funcional y realizar un organigrama para el departamento de crédito y cobranza. La fase de "asignación de responsable y nivel de autoridad" necesitan capacitaciones sobre el manejo de Control Interno lo cual permitiría el mejoramiento de los procesos de crédito y cobranza. La fase de "filosofía de la dirección" tiene desarrollada, la autoridad de la institución demuestra responsabilidad con todas las áreas para su mejor funcionamiento y toma de decisiones adecuadas. La fase de "competencia de trabajo", la cooperativa consideraría las habilidades y conocimiento en el negocio, son personas que ayudan a evaluar y analizar sobre las finanzas de los socios. La fase de "políticas de administración del personal", la institución tiene desarrollada, todas las personas deben ser competentes en las funciones asignadas para la prosperidad de la institución. La fase de "rol de auditoría interna" la cooperativa también tiene esta fase desarrollada, es un órgano de control objetiva para el aseguramiento y mejorar la eficiencia en los procesos de crédito y cobranza. Finalmente, la fase de "atmosfera de confianza" también lo tiene desarrollada, la cooperativa reconoce y motiva los subordinados por su arduo trabajo.

El primer componente Ambiente de Control es eficiente en cada uno de las fases, pero hay deficiencia en realizar controles adecuados en los procedimientos de crédito y cobranza. Además, la cooperativa realiza las estrategias bajo las normas básicas de la entidad, lo cual permitiría alcanzar los objetivos trazados por la institución.

PUCE Sede Ambato	**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada** **Evaluación de Control Interno**	**C.C.I. 2/5**

EVALAUCIÓN DE RIESGO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO COSO

Entidad:	COAC Kisapincha Limitada	**Supervisado por:** Ana Lagua
Alcance:	Evaluación de Control Interno de los procesos de crédito	

ASPECTOS CONDICIONANTES	**DISEÑO**				**CUMPLIMIENTO**			
	SÍ	**NO**	**N/A**	**Ref./ PT**	**Hecho por**	**Calificación**	**Ref./ PT**	**Hecho por:**
1. ¿La gerencia y el comité de crédito analizan los procesos que realizan para la otorgación de crédito?		X			A.L.	0		A.L.
2. ¿El departamento de crédito ha establecido un responsable para que identifique los riesgos internos y externos en los procedimientos de crédito y cobranza?		X			A.L.	0		A.L.
3. ¿En la cooperativa, se han socializado el riesgo y sus consecuencias?	X				A.L.	5		A.L.
4. ¿Existe los insumos para los procesos de identificación de riesgos en los procedimientos de crédito y cobranza?	X				A.L.	5		A.L.
5. ¿La cooperativa ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?	X				A.L.	5		A.L.
6. ¿La cooperativa tiene un sistema de información para identificar los riesgos potenciales?	X				A.L.	5		A.L.
7. ¿Los riesgos encontrados en los procesos de crédito, se han analizado adecuadamente?	X				A.L.	5		A.L.
8. ¿La gerencia analiza sobre los riesgos que presenta el departamento de crédito para tomar nuevas medidas?	X				A.L.	5		A.L.
Σ Valores obtenidos						30		
Óptimo para el factor						40		
Calificación proporcional obtenida						75%		

Elaborado por: Ana Lagua	Fecha: 05/12/2019
Revisado por: José Villacís	Fecha:05/12/2020

PUCE Sede Ambato	**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada**	**D.R. 2/5**

EVALUACIÓN DE RIESGO

DETERMINACION DE RIESGO

Entidad:	COAC Kisapincha Limitada	**Supervisado por:** Ana Lagua
Alcance:	Determinación de riesgo	

DETERMINACION DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15%-50%	51%-75%	76%-95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO

Nivel de confianza	Moderada	75%
Nivel de riesgo	Medio	25%

Análisis

En relación al porcentaje que arroja en la Evaluación del Control Interno al segundo componente "Evaluación de Riesgo", se determina que el nivel de confianza es moderada con el 75% y el nivel de riesgo es medio con un 25%, lo que significa que tienen desarrolladas las estrategias sobre los riesgos que existen, pero no han puesto en práctica. Se determinó que la institución no analiza los procedimientos de crédito y cobranza conjuntamente entre la gerencia y el comité de crédito, lo que podría causar deficiencia en la colocación de crédito; además, el departamento de crédito no cuenta con un responsable quien pueda realizar el seguimiento en los procesos de crédito y cobranza e identificar los riesgos internos y externos dentro de la institución. Los riesgos originados en los procedimientos de crédito y cobranza son la vulnerabilidad o una amenaza en la liquidez de la institución.

Elaborado por: Ana Lagua	Fecha: 05/12/2019
Revisado por:	Fecha:

PUCE Sede Ambato	**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada** **Evaluación de Control Interno**	**C.C.I. 3/5**

ACTIVIDAD DE CONTROL

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO COSO I

Entidad:	COAC Kisapincha Limitada	**Supervisado por:** Ana Lagua
Alcance:	Evaluación de Control Interno de los procesos de crédito	

ASPECTOS CONDICIONANTES	**DISEÑO**				**CUMPLIMIENTO**			
	SÍ	**NO**	**N/A**	**Ref./ PT**	**Hecho por**	**Calificación**	**Ref./ PT**	**Hecho por:**
EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES								
1. ¿La cooperativa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?		X			A.L.	0		A.L.
2. ¿La cooperativa ha establecido actividades de control para asegurar la eficiencia en los procesos de crédito y cobranza?		X			A.L.	0		A.L.
3. ¿Existe ineficiencia en el trabajo por falta de una buena coordinación en el departamento?		X			A.L.	0		A.L.
4. ¿Se revisa adecuadamente todas las carpetas de los socios que requieren crédito?	X				A.L.	5		A.L.
5. ¿Se verifica en el historial del buro del crédito?	X				A.L.	5		A.L.
6. ¿Se depositan diariamente las recaudaciones y existen constancia de ellos en documentos?	X				A.L.	5		A.L.
7. ¿El asesor realiza una encuesta a los clientes que requieren crédito?	X				A.L.	5		A.L.
8. ¿Al otorgar los créditos, se analiza las 5C de crédito?	X				A.L.	5		A.L.
9. ¿Existen actividades improductivas, que no se realizaran que afectarían el cumplimiento de los objetivos?		X			A.L.	0		A.L.
10. ¿Existen procedimientos para asegurar la confidencialidad de la información que pueda perjudicar la eficiencia o eficacia de las operaciones?	X				A.L.	5		A.L.
CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN								
1. ¿La cooperativa ha implantado un Sistema de control interno en el departamento de crédito?		X			A.L.	0		A.L.
2. ¿Los procedimientos de crédito y cobranza son adecuados?	X				A.L.	5		A.L.

3. ¿El comité de crédito analiza toda la documentación presentada por el cliente?	X				A.L.	5		A.L.
4. ¿En caso de que el garante este en central de riesgo, se aprueba el crédito?		X			A.L.	0		A.L.
5. ¿La cooperativa tiene un sistema para verificar deudas en otras entidades financieras?	X				A.L.	5		A.L.
6. ¿A los créditos vinculados, es necesario revisar la información financiera?	X				A.L.	5		A.L.
7. ¿Existe autorización para los asesores que realicen cobros en efectivos?	X				A.L.	5		A.L.
8. ¿La cooperativa realiza un control y hace un seguimiento a la información financiera presentada por los socios?	X				A.L.	5		A.L.
9. ¿La información financiera del socio es la base principal que analiza?	X				A.L.	5		A.L.
10. ¿La cooperativa cuenta con adecuado sistema de informático?	X				A.L.	5		A.L.
CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS								
1. ¿Existe políticas y normas para la concesión de crédito?	X				A.L.	5		A.L.
2. ¿Se cumplen todas las normativas en los procesos de crédito?	X				A.L.	5		A.L.
3. ¿Existe políticas de una buena cobranza?	X				A.L.	5		A.L.
4. ¿Se verifica el cumplimiento de los cronogramas?	X				A.L.	5		A.L.
5. ¿En caso de presentar documentos falsos, se niega el crédito?	X				A.L.	5		A.L.
6. ¿Existe una sanción en caso de que el asesor incumpla las normativas?	X				A.L.	5		A.L.
7. ¿Los documentos físicos presentados para el inicio de la operación de crédito están ubicados en lugares protegidos bajo una responsabilidad?	X				A.L.	5		A.L.
8. ¿En caso de que exista clientes morosos hay normativas para el cumplimiento de pago?	X				A.L.	5		A.L.
Σ Valores obtenidos						115		
Óptimo para el factor						140		
Calificación proporcional obtenida						82%		

Elaborado por: Ana Lagua	Fecha: 05/12/2019
Revisado por: José Villacís	Fecha:05/12/2020

PUCE Sede Ambato	**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada**	**D.R. 3/5**

ACTIVIDAD DE CONTROL

DETERMINACION DE RIESGO

Entidad:	COAC Kisapincha Limitada	**Supervisado por:** Ana Lagua
Alcance:	Determinación de riesgo	

DETERMINACION DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15%-50%	51%-75%	76%-95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO

Nivel de confianza	Alta	82%
Nivel de riesgo	Bajo	18%

Análisis

En el tercer componente "Evaluación de Riesgo", se determina que el nivel de confianza es alta , se obtuvo el 82% y el nivel de riesgo es bajo con el 18%, esto demuestra que en la fase de "eficacia y eficiencia de las operaciones" no existe buena coordinación dentro del departamento, lo que podría causar ineficiencia en sus actividades; además, no cuenta con actividades de supervisión durante el procesos de crédito, sin embargo de aquello, se mejoraría los procesos para alcanzar los objetivos trazados; la fase de "confiabilidad de la información" es una de las fases más desarrollada, revisa y verifica toda la información presentada por los socios y analiza la información financiera presentada, sin embargo, no cuenta con un sistema de control interno en el departamento y que podría causar una deficiencia en los cobros; y, la fase de "cumplimiento de leyes y normas", se determina que esta fase tiene más desarrollada, en vista de que la cooperativa realiza los procesos de acuerdo a las leyes y normativas. En general el tercer componente, es mejor desarrollado, pero también hay algunas fases que la institución pondría en práctica.

Elaborado por: Ana Lagua	Fecha: 05/12/2019
Revisado por: José Villacís	Fecha:05/12/2020

PUCE Sede Ambato	**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada** **Evaluación de Control Interno**	**C.C.I. 4/5**

INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO COSO I

Entidad:	COAC Kisapincha Limitada	**Supervisado por:** Ana Lagua
Alcance:	Evaluación de Control Interno de los procesos de crédito	

ASPECTOS CONDICIONANTES INFORMACIÓN	**DISEÑO**				**CUMPLIMIENTO**			
	SÍ	**NO**	**N/A**	**Ref./ PT**	**Hecho por**	**Calificación**	**Ref./ PT**	**Hecho por:**
1. ¿Permite el sistema la generación de información financiera oportuna para la toma de decisiones?	X				A.L.	5		A.L.
2. ¿Existe protección adecuada de los archivos de la documentación procesada?	X				A.L.	5		A.L.
3. ¿Todos los archivos informáticos, se guardan apropiadamente con una copia de seguridad?		X			A.L.	0		A.L.
4. ¿Existe apoyo de la gerencia para la implementación de nuevos sistemas de información?	X				A.L.	5		A.L.
5. ¿Existe información fiable hacia los clientes sobre los servicios que presta la cooperativa?	X				A.L.	5		A.L.
6. ¿El comité de crédito tiene la información de los objetivos y metas que alcanzarán?	X				A.L.	5		A.L.
7. ¿La cooperativa tiene un lugar para recibir quejas y sugerencias de los clientes y del personal de todas las áreas?		X			A.L.	0		A.L.
COMUNICACIÓN					A.L.			A.L.
1. ¿La gerencia ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del departamento?	X				A.L.	5		A.L.
2. ¿Existen procesos para comunicar rápidamente la información crítica al departamento crédito?		X			A.L.	0		A.L.

3. ¿Utilizan medios de comunicación para informar el retraso de crédito?	X				A.L.	5		A.L.
4. ¿El departamento de crédito informa a la gerencia las anomalías encontradas?		X			A.L.	0		A.L.
5. ¿La comunicación es eficiente con todos los socios de la cooperativa?	X				A.L.	5		A.L.
Σ Valores obtenidos						40		
Óptimo para el factor						60		
Calificación proporcional obtenida						67%		

Elaborado por: Ana Lagua	Fecha: 05/12/2019
Revisado por: José Villacís	Fecha:05/12/2020

PUCE Sede Ambato	**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada**	**D.R. 4/5**

INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN

DETERMINACION DE RIESGO

Entidad:	COAC Kisapincha Limitada	**Supervisado por:** Ana Lagua
Alcance:	Determinación de riesgo	

DETERMINACION DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15%-50%	51%-75%	76%-95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO

Nivel de confianza	Moderada	67%
Nivel de riesgo	Medio	33%

Análisis

El cuarto componente referente a "Información-Comunicación" y de acuerdo a los porcentajes obtenidos, se establece que el nivel de confianza es moderada con el 67% y el nivel de riesgo es medio con el 33%, lo que demuestra que la fase de "Información" es eficiente pero la institución no cuenta con un lugar dónde recibir sugerencia de los socios y trabajadores; y, la fase de "Comunicación" es la que más requiere desarrollarse, existe una relación deficiente de los subordinados con la gerencia, de manera que este componente muestra eficiencia en la institución.

Elaborado por: Ana Lagua	Fecha: 05/12/2019
Revisado por: José Villacís	Fecha:05/12/2020

PUCE Sede Ambato	**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada** **Evaluación de Control Interno**								**C.C.I. 5/5**
SUPERVISIÓN									
CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO COSO I									
Entidad:	COAC Kisapincha Limitada	**Supervisado por:** Ana Lagua							
Alcance:	Evaluación de Control Interno de los procesos de crédito y cobranza								
ASPECTOS CONDICIONANTES		**DISEÑO**				**CUMPLIMIENTO**			
		SÍ	**NO**	**N/A**	**Ref./ PT**	**Hecho por**	**Calificación**	**Ref./ PT**	**Hecho por:**
1.	¿La cooperativa tiene los controles para verificar los procesos de crédito y cobranza?	X				A.L.	5		A.L.
2.	¿Se realiza un seguimiento a la información presentada por los socios?	X				A.L.	5		A.L.
3.	¿Se han tenido coordinaciones internas y externas antes de terminar la ejecución de las actividades programadas?	X				A.L.	5		A.L.
4.	¿El personal encargado del departamento realizado una supervisión a los procesos de crédito y cobranza?		X			A.L.	0		A.L.
5.	¿El departamento de crédito ha realizado seguimiento a los créditos concedidos?		X			A.L.	0		A.L.
6.	¿Se investiga las causas de las deficiencias en los pagos de los socios?	X				A.L.	5		A.L.
7.	¿El departamento tiene un responsable para la verificación de los procesos de crédito y recuperación?		X			A.L.	0		A.L.
8.	¿Se ha realizado una auditoria específicamente al departamento de crédito?		X			A.L.	0		A.L.
9.	¿Los auditores internos tienen la capacidad de examinar cualquier aspecto del departamento de crédito?	X				A.L.	5		A.L.
10.	¿Se realiza un seguimiento a los informes presentados por la Auditoría Externa?		X			A.L.	0		A.L.
Σ Valores obtenidos							25		
Óptimo para el factor							50		
Calificación proporcional obtenida							50%		

Elaborado por: Ana Lagua	Fecha: 05/12/2019
Revisado por: José Villacís	Fecha:05/12/2020

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada	D.R. 5/5

SUPERVISIÓN

DETERMINACION DE RIESGO

Entidad:	COAC Kisapincha Limitada	**Supervisado por:** Ana Lagua
Alcance:	Determinación de riesgo	

DETERMINACION DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15%-50%	51%-75%	76%-95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO

Nivel de confianza	Bajo	50%
Nivel de riesgo	Alto	50%

Análisis

En el componente de “Supervisión”, se determina que el nivel de confianza es bajo con un 50% y el nivel de riesgo es alto con un 50%, lo que demuestra que tiene deficiencia en realizar seguimiento a los créditos concedidos; así mismo, no cuenta con un responsable quien pueda verificar los procesos en la recuperación de los créditos y, además, la institución no ha realizado una auditoria específicamente al departamento de crédito. Los altos directores de la institución deben preocuparse en realizar seguimiento a los informes presentados por el Auditoría Externa.

PUCE Sede Ambato	**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada**	**D.R. 5/5**

DETERMINACION DE RIESGO

COSO I

Entidad:	COAC Kisapincha Limitada	**Supervisado por:** Ana Lagua
Alcance:	Determinación de riesgo	

DETERMINACION DE RIESGO

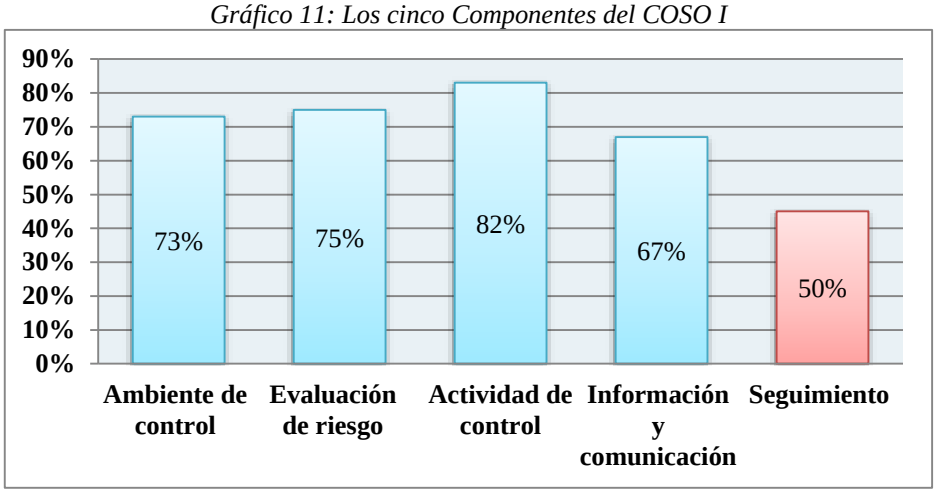
CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15%-50%	51%-75%	76%-95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

Resumen de la evaluación de Control Interno de los cinco componentes del COSO I

Como resumen de la evaluación del Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza determina los siguientes:

Componentes	**Nivel de confianza en %**	**Nivel de confianza**	**Nivel de riesgo en %**	**Nivel de riesgo**
Ambiente de control	73%	Moderado	27%	Medio
Evaluación de riesgo	75%	Moderado	25%	Medio
Actividad de control	82%	Alto	18%	Bajo
Información y comunicación	67%	Moderado	33%	Medio
Seguimiento	50%	Bajo	50%	Alto
TOTAL	**69%**	**Moderado**	**31%**	**Moderado**

Gráfico 11: Los cinco Componentes del COSO I



Fuente: *evaluación de CI.*
Elaboración propia

Análisis

Como resultado final de la evaluación de los cinco componentes del Control Interno determina que el nivel de confianza es Moderada con un 69% y el nivel de Riesgo medio con un 31%.

Por lo que el nivel de riesgo más alto determina en el último componente que es de seguimiento, la institución no realiza un monitoreo adecuado a los créditos otorgados. Y el resto de componente como Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividad de Control e Información y Comunicación está en un nivel de confianza moderada (73%, 75%, 82%, 67%), los problemas, que se encontró después de la evaluación es inadecuado control en los procesos de crédito y cobranza, esto podría causar cuentas incobrables a la institución con un alto índice de morosidad.

Observaciones

- El departamento no tiene un Control Interno en los procedimientos.
- El departamento no tiene actualizada la información de los clientes.

Recomendaciones a cada observación

- Establecer un sistema de control interno en el departamento con la finalidad de evitar riesgos de crédito.
- La institución tendrá que actualizar toda la información de los socios para que facilite la localización de los clientes para el cobro.

Elaborado por: Ana Lagua	Fecha: 05/12/2019
Revisado por: José Villacís	Fecha:05/12/2020

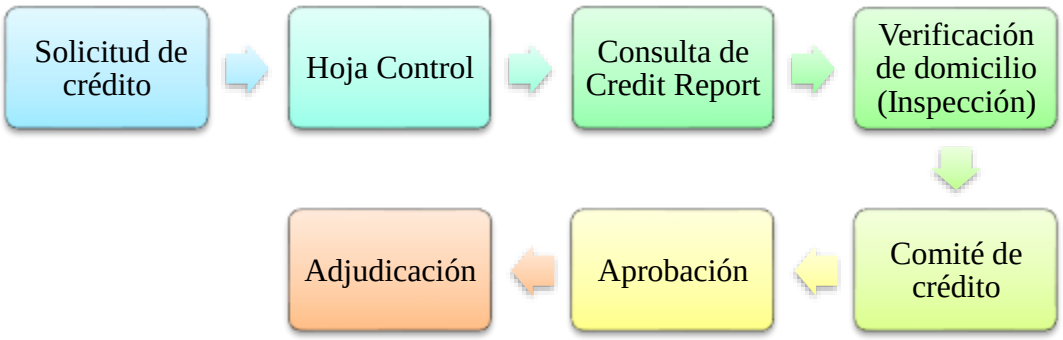
3.10. Desarrollo de los procedimientos de crédito y cobranza para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.

3.10.1. Procesos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.

De acuerdo a la información obtenida para evitar una inadecuada colocacion de crédito, se iniciarian con un correcto proceso de credito y cobranza, por lo, que se hace necesario cumplir todas actividades; por otra parte es necesario el compormiso del personal del departamento en verificar la información de los socios, para evitar que los solicitantes proporcionen información falsa sobre la capacidad de pago, razón por la que la cooperativa contará con los procedimientos adecuados para la conseción de créditos y asi mismo para la recuperacion.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, que se dedica a brindar servicios financieros a personas naturales o juridicas, cumplirá con ciertos proceso adecuados para la conseción de diferntes tipos de crédito (ver ilustración 10), que a continuacion, se detallan:

Ilustración 10: Procesos de Crédito



Fuente: *COAC Kisapincha*
Elaboración propia

Solicitud de crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, en esta etapa, se recibe, analiza, valida, integra los documentos necesarios de los socios y garantias que deberán, ser llenadas indivudualmente del deudor y del garante, la información solicitada deberían, ser clara y concreta. A continuacion, se muestra lo que contien la solicitud:

- Nombre del cliente
- Numero de identidad
- Nacionalidad
- Numero de telefono/celular
- Direccion del domicilio
- Datos del conyugue
- Referencias Comerciales
- Referencias Personales
- Monto
- Plazo de crédito y forma de pago.
- Analisis socio económico

Es importante tener en cuenta que toda la información de los socios deberan, ser justo sin manchas sin tachones y sin inmendaduras. Una vez llenada la solicitud de credito, se adjunta todos los documentos necesarios:

- Copia de la cédula del deudor y del garante
- Certificado de servicios básicos agua o luz
- Certificado de trabajo
- Certificado personales

Hoja de Control

Al momento que el socio entregue el asesor de crédito tienen la obligación de verificar con la hoja de control que tienen la institución todos los documentos que requiere para obtener el crédito tales como los documentos obligatorios del socio, documentos complementarios, garantías y excepciones que no presenten alteraciones. Todos los documentos deben ser originales.

Consulta de Credit Report

En ese proceso, se verifica la información crediticia para tener mayor seguridad de los socios para minimizar el riesgo de impago y focalizar los esfuerzos de los clientes que mide, controla y cuantifica de manera eficaz la otorgación de los créditos.

Así mismo permite hacer una evaluación efectiva del solicitante para agilizar los trámites necesarios, con la información obtenida autoriza el crédito. Además, Credit Report, se controla la calificación que presenta a continuación, se muestra la calificación, que se obtendrá en diferentes socios:

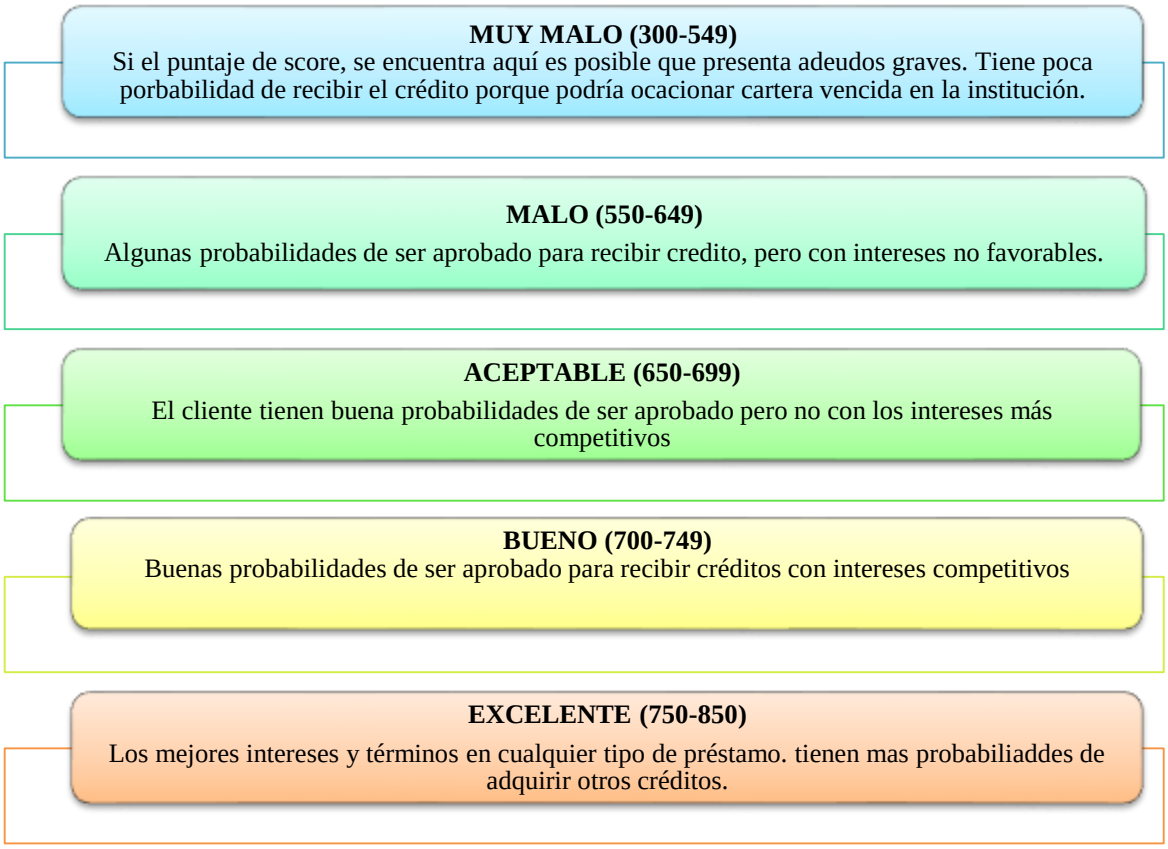
Imagen 4: Calificación de Credit Report



Elaboracion Propia

Las calificación de credit report (ver ilustración 11) permite obtener la información precisa de los socios.

Ilustración 11: calificación de Riesgo Score



Fuente: *(SGarcía, 2018)*

Verificación de domicilio (Inspección)

En este proceso una vez verificada Credit Report el asesor de crédito sale a la inspección para realizar una visita al domicilio del solicitante para obtener información relevante como: detalles de las cuentas principales (cuentas por cobrar), cuentas por pagar/IFI's, inventario (mercadería, productos en proceso, materia prima), ingresos y gastos familiares toda esta información es necesario para ver si es factible para pagar el crédito solicitado.

Así mismo obtendrían la información sobre la dirección exacta del socio como calles, comunidad y referencia; destino del crédito solicitado; ocupación del solicitante; frecuencia del pago y otros.

Comité de crédito

En este proceso, se realiza las reuniones los asesores, que presenta los expedientes de los clientes solicitados al comité del crédito, por lo tanto, el comité analiza evalúa y verifica de todas las solicitudes para ratificar y ver si, se aprueba o, se rechaza las solicitudes de préstamos que realizan los afiliados de la cooperativa. Además, en este proceso, se asignará el monto de crédito.

Para la aprobación de la solicitud de crédito, se basará en todos los documentos presentados por el solicitante y también en el informe del levantamiento de información realizada por parte del asesor de crédito.

El comité de crédito mide el nivel de riesgo de cada solicitante que aplica las 5C de crédito (ver tabla 4), permite evaluar la capacidad de pago del socio, además se verifica los ingresos del solicitante. Se analiza de acuerdo a las 5C de crédito:

Tabla 6: Analices de las 5C de crédito

Proceso	**Característica**
Carácter	Se verifica la clase de socio que requiere el crédito, así conocer las cualidades de honorabilidad, responsabilidad con el pago y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito. Además, se conoce la personalidad de la persona que realiza una entrevista en su domicilio. La valoración de carácter o solvencia moral de un cliente harán de un elemento fuerte medible y verificable como: ✓ Pedir referencias comerciales ✓ Verificar las demandas judiciales ✓ Obtener referencias bancarias ✓ Calificación de Credit Report
Capacidad	Se refiere a la capacidad para pagar el préstamo, que se toma en consideración sus otras deudas. También permite investigar su experiencia e historial de créditos que haya tenido en pasado, así poder otorgar créditos futuros. Además, se verifica: ✓ El trabajo permanente y seguro ✓ Ingresos mensuales ✓ Ingresos extras ✓ Cuentas bancarias ✓ Es necesario conocer cómo, se distribuye los gastos
Capital	Se refiere al valor neto del socio o los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir estudio total de sus finanzas. Se mide la solidez financiera del solicitante.

Colateral (Garantía)	Son todos aquellos elementos que dispone el dueño en forma de bienes muebles e inmuebles, para poder garantizar el cumplimiento de pago de crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales mismo, que se evalúan atreves de sus activos fijos tales como: ✓ Casa ✓ Vehículo ✓ Muebles y enceres ✓ Terreno
Condiciones	Se evalúa el ambiente económico del cliente al conseguir la confiabilidad de la información, lo cual, el comportamiento económico del sector en cuestión generalmente, se analiza las diferencias notables entre ellos.

Elaboración propia

Aprobación

Una vez, que se aprueba el comité de crédito el asesor de crédito realiza un informe del crédito aprobado donde, se deberá constar fecha, hora y responsable, además deberán constar número de solicitud, tipo de crédito, detalle de las garantías presentadas, plazo, monto solicitado monto aprobado y plazo aprobado. Así mismo el asesor ingresa al sistema toda la información para su respectiva adjudicación.

Adjudicación

En este último proceso el asesor hace un llamado al socio y al garante en la cual procede a legalizar el credito con sus respectivas firmas y en la misma entrega la tabla de pago.

3.10.2. Proceso de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, obtendrán los procesos de cobranza adecuada, permite recuperar los créditos vencidos de forma ordenada. Un proceso de cobranza eficiente y efectiva, permite convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, para ello contarán con los procedimientos adecuados en la institución,

se elimina así el impacto negativo de las deudas y evitar el alto grado de la tasa de morosidad. Los 8 procesos de cobranza para un cobro eficiente (ver tabla 5).

Tabla 7: Proceso de Cobranza

Proceso	**Tipos de crédito**		
	Microcrédito	**Consumo**	**Emergente**
Llamadas/SMS	1 - 3 días	1 - 3 días	1 - 3 días
Primera notificación (asesor de crédito/recaudador)	3 - 6 días	3 - 6 días	3 - 6 días
Segunda notificación (asesor de crédito/recaudador)	6 - 9 días	6 - 9 días	6- 9 días
Tercera notificación (asesor de crédito/recaudador)	9 - 12 días	9 - 12 días	9 - 12 días
Primera notificación extrajudicial (abogado)	12 - 15 días	12 - 15 días	12 - 15 días
Segunda notificación extrajudicial (abogado)	15 - 18dias	15 - 18dias	15 - 18dias
Tercera notificación extrajudicial (abogado)	18 - 21 días	18 - 21 días	18 - 21 días
Demanda (Jurídico)	90 días en adelante	90 días en adelante	90 días en adelante

Fuente:*(COAK Kisapincha*
Elaboración Propia

1 a 3 días llamadas/SMS

De 1 a 3 días de la fecha de vencimiento del crédito el encargado de cobranza realizará una llamada telefónica o un mensaje dirigido al socio y a su respectivo garante da a conocer la fecha prevista del pago de crédito, así mismo, se dará a conocer los problemas legales al no estar al día con el pago, de mismo modo, se informará los intereses respectivos de mora.

3 a 6 días primera notificación

Después de haber solicitado el pago por llamadas o mensaje de texto en la misma sigue en su estado de la morosidad, se procederá a la primera notificación lo cual tendrá un valor de 5$. El asesor de crédito está en la obligación de ir a dejar la notificación en el domicilio o en su lugar de trabajo del socio y del garante.

6 a 9 días segunda notificación

De la misma manera al no acercarse a las instalaciones de la cooperativa a cancelar su deuda pertinente, se procede a entregar la segunda notificación al socio y al garante por los días de la morosidad, lo cual, se incrementará el valor propuesto por la entidad.

9 a 12 días tercera notificación

Si el socio sigue en los días de morosidad la tercera notificación va con un recargo de 10%, este será la última notificación por parte del asesor de no cancelar, se verá por el cobro extra judicial. Es necesario recordar el monto de la deuda más sus respectivos intereses.

12 a 15 días primera notificación extrajudicial

Después de haber solicitado el pago por llamadas, mensajes escritos, las 3 notificaciones por escrito, el cliente sigue en su estado demora, se proceden al cobro extrajudicial de forma directa o a través de terceros. Esta etapa de cobranza permite el logro de recaudación efectiva. El cliente, se hará cargo de todos los gastos extrajudiciales más los intereses respectivos.

15 a 18 días segunda notificación extrajudicial

De la misma forma esta notificación, se lo entrega después de la primera si el socio, no se pone al día con la deuda en esta etapa presiona al garante sobre la deuda, el profesional de derecho acude al domicilio del deudor y del garante para entregar la notificación y advertir las consecuencias negativas que sobrelleva al proceso judicial pues corre el riesgo de que realicen medidas cautelares sobre los bienes del deudor y del garante.

18 a 21 días tercera notificación extrajudicial

Procede a la última notificación extrajudicial al socio y al garante por lo que el cliente, se encuentra moroso en esta etapa de termina el cobro extrajudicial.

90 días en adelante demanda

De no cumplir todas las fases de recuperación de crédito, se enviará la carpeta del socio al departamento legal quien, se pondrá en su disposición el cobro judicial al verificar todos los documentos del socio y del garante. En esta etapa de la demanda el monto de la deuda, se aumentará en un 50% por los gastos administrativos, cobro de los intereses, cobro de intereses por mora y honorarios del abogado.

PUCE Sede Ambato	**SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA**	**CRÉDITO**
Fecha:17/01/2020	**CODIGO: CRDT-OOO1**	**Página:** 1/9
Dpto.: Crédito	**Elaborado por:** Ana Lagua	**Supervisado por:**

Sistema de Control Interno es importante y efectivo en los procedimientos de crédito por lo cual, se diseña un SCI para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, que permitirá a un control adecuado en todo el proceso, aumento de la confiabilidad y oportunidad en la información generada por la institución cumplimiento a las leyes, normativas y regulaciones que aplica la entidad. El alcance de este diseño del sistema de control interno, es ser beneficioso para el departamento de crédito.

Así mismo, se vio la necesidad de establecer las normativas y responsabilidades para el personal que intervienen en los procesos para que las actividades sean eficientes. Sobre todo, se desarrollará todo el proceso de crédito lo cual permitirá tomar mejores decisiones para otorgar los créditos. Se ha visto que la institución no tiene bien definido los procesos de crédito, es, por ende, se vio la necesidad de proponer el flujograma con los procesos de créditos para mejorar los procesos y así cumplir con los objetivos trazados. Por último, se añadirá los documentos necesarios, que se utiliza para la obtención de crédito.

Índice

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABILIDADES
5. DESARROLLO
6. FLUJO DE PROCESO
7. DOCUMENTACIÓN

PUCE Sede Ambato	**SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA**	**CRÉDITO** COAC "KISAPINCHA" LTDA.
Fecha:17/01/2020	**CODIGO: CRDT-OOO1**	**Página:** 2/9
Dpto.: Crédito	**Elaborado por:** Ana Lagua	**Supervisado por:**

3.11. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

1) Introducción

La cooperativa de ahorro y crédito Kisapincha Limitada, está en el mercado financiero alrededor de 14 años que brinda diferentes servicios a la comunidad, y sus procesos a través de personas capacitadas y con experiencias calificadas, con la finalidad de mantener una cooperativa solvente y eficiente: pero hoy en día intenta mejorar los procedimientos de crédito para una mejor colocación de la misma, la institución por ser del segmento 4 no cuenta con un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza. Lo cual, se propone el diseño del Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito.

Se ha visto que la institución ha trabajado por varios años sin ningún parámetro de control lo cual dificulta analizar los cuellos de botella, procesos defectuosos por falta de capacitación y entre otros.

El Sistema de Control Interno es primordial para llevar a cabo un buen control y no obtener falencias al recuperar los créditos otorgados.

De allí nace la importancia de proponer el diseño de un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, para tener controlado los procesos por la alta gerencia. La importancia de este Sistema de Control Interno radica en controlar todos los procesos de crédito y cobranza con la finalidad de minimizar los riegos y cumplir los objetivos planteados de la institución.

2) Objetivo

Promover la eficiencia del Control Interno en los procedimientos de crédito que contribuye mayor confiabilidad de la información para la toma de decisiones.

PUCE Sede Ambato	**SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA**	**CRÉDITO**
Fecha:17/01/2020	**CODIGO: CRDT-OOO1**	**Página:** 3/9
Dpto.: Crédito	**Elaborado por:** Ana Lagua	**Supervisado por:**

3) Alcance

Este sistema de Control Interno es beneficioso para el departamento de crédito y personas que intervienen en el proceso.

4) Normas y responsabilidades

- El gerente es el encargado de realizar el monitoreo de las actividades y aplicación de todos los procesos de crédito y cobranza.
- El jefe de crédito es el encargado de revisar, analizar todas las solicitudes de los clientes, además será el responsable de la aprobación o negación de los créditos.
- Asesor de crédito es el responsable de la atención y de la recepción de las solicitudes del crédito y sus respectivos documentos de los clientes, además, es el encargado de notificar a los clientes el proceso de aprobación o negación del crédito.
- Recaudador es el encargado de realizar el cobro a los clientes atrasados y dar notificaciones en su domicilio.

5) Desarrollo

Una vez, que se conoció las debilidades de la institución, se detalla el control a los procedimientos de crédito y cobranza.

5.1. Control Interno a los procedimientos de crédito

El sistema de control interno a los procedimientos de crédito, se divide en 6 campos de acción las cuales son:

i. Solicitud de crédito
ii. Hoja Control
iii. Consulta de Credit Report

iv. Verificación de domicilio (Inspección)

v. Comité de crédito

vi. Aprobación - Adjudicación

5.1.1. Solicitud de crédito

- ✓ El asesor de crédito controlará todas las solicitudes que ingresa a la institución.
- ✓ La solicitud de crédito es un documento que ayuda a realizar los trámites de crédito, por tal motivo es importante verificar que la información, sea correcta y este llenada completamente con letra legible. Además, deberá verificar todos los requisitos.
- ✓ Los documentos deben, ser originales como el RUC, planillas de servicios básicos, pago de predio.
- ✓ Verificar si los documentos de los garantes son originales.
- ✓ La solicitud contendrá los nombres completos del deudor y del garante.
- ✓ Las firmas deben ser iguales a la del documento original.
- ✓ La dirección del solicitante deberá ser lo más exacta.
- ✓ Todos los documentos presentados por los socios deben ser escaneados.

5.1.2. Hoja de control

- ✓ En esta hoja de control la cooperativa controla, que no sean familiares los garantes.
- ✓ Controlar si las referencias personales y comerciales que sean leales.
- ✓ Verificar la información económica presentada por los socios.
- ✓ Los certificados de trabajo deben ser verificados y comprobados si son verdaderas.
- ✓ El asesor de crédito controlará los documentos presentados que estén bien ordenados.
- ✓ Verificar si el solicitante sea mayor de edad, además controlarán, que no sea de tercera edad.

5.1.3. Consulta de Credit Report

- ✓ Verificar si no existen deudas en otras instituciones, esto debilita el pago.
- ✓ El puntaje deberá ser mayor a 600 para obtener un crédito
- ✓ Los clientes que no tengan calificación aceptable, se niega el crédito.
- ✓ Verificar si los garantes tienes una calificación aceptable.

5.1.4. Verificación de domicilio (Inspección)

- ✓ Toda información indicada por los socios deberá ser anexadas.
- ✓ Se realizará un seguimiento de la información financiera del socio.
- ✓ El asesor verificará número de hijos que viven juntos y los gastos en educación salud y otros.

5.1.5. Comité de crédito

- ✓ El comité de crédito realiza un control de toda la documentación presentada para poder aprobar o negar el crédito.
- ✓ Verificar que no sean créditos vinculados.
- ✓ Examinar si los documentos presentados sean originales y leales.
- ✓ Verificar el anexo de las inspecciones realizadas del solicitante y del garante.
- ✓ Dentro del comité de crédito verifica, controla y analiza la información financiera presentada.
- ✓ Control en el buró de crédito.
- ✓ Realizar un control de acuerdo a las 5C de crédito.
- ✓ Verifica si no existe demandas judiciales del solicitante y del garante en caso de que tengan juicio, se niega el crédito.
- ✓ Verificar las referencias personales.

5.1.6. Aprobación - Adjudicación

- ✓ Inspeccionar si la aprobación fue correcta de acuerdo a las políticas de la institución.
- ✓ Verificar las firmas del deudor y del garante.
- ✓ Control al momento de adjudicar si tiene alguna deuda con la institución.

6. Flujo de proceso para la eficiencia del proceso de crédito.

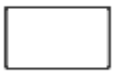
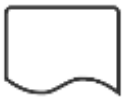
Una vez realizado todo el estudio, se plantea a realizar un proceso para la eficiencia en los procesos, se determinó que existe falencia en los procesos debido a que desconocen los procesos y no tienen bien definido por falta de comunicación con los personales de la alta gerencia.

Si bien, un adecuado proceso transfiere éxito a la institución es por ende la entidad busca mejorar los procesos para una adecuada otorgación de crédito. Por tal razón, se proyecta el siguiente flujograma de procesos para todo tipo de crédito.

PUCE Sede Ambato	**SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA**	**CRÉDITO**
Fecha:17/01/2020	**CODIGO: CRDT-OOO1**	**Página:** 7/9
Dpto.: Crédito	**Elaborado por:** Ana Lagua	**Supervisado por:**

Simbología aplicada

Tabla 8: Simbología aplicada

Simbologías a utilizar en los flujos gramas de los procedimientos de crédito y cobranza	
Símbolo	**Descripción**
	**Inicio – fin:** representa el inicio y el final en el diagrama de proceso.
	**Actividad:** indica un determinado proceso, función y actividades que necesita ser ejecutada en el diagrama.
	**Decisión:** esto demuestra, que se tomará una decisión de seguir un camino del diagrama u otro.
	**Documentación:** más específicamente representa la entrada o salida de un documento en el procedimiento.
	**Documentos múltiples:** este símbolo significa realizar un informe en el procedimiento
	Conector: este símbolo describe la ruta de los procesos.

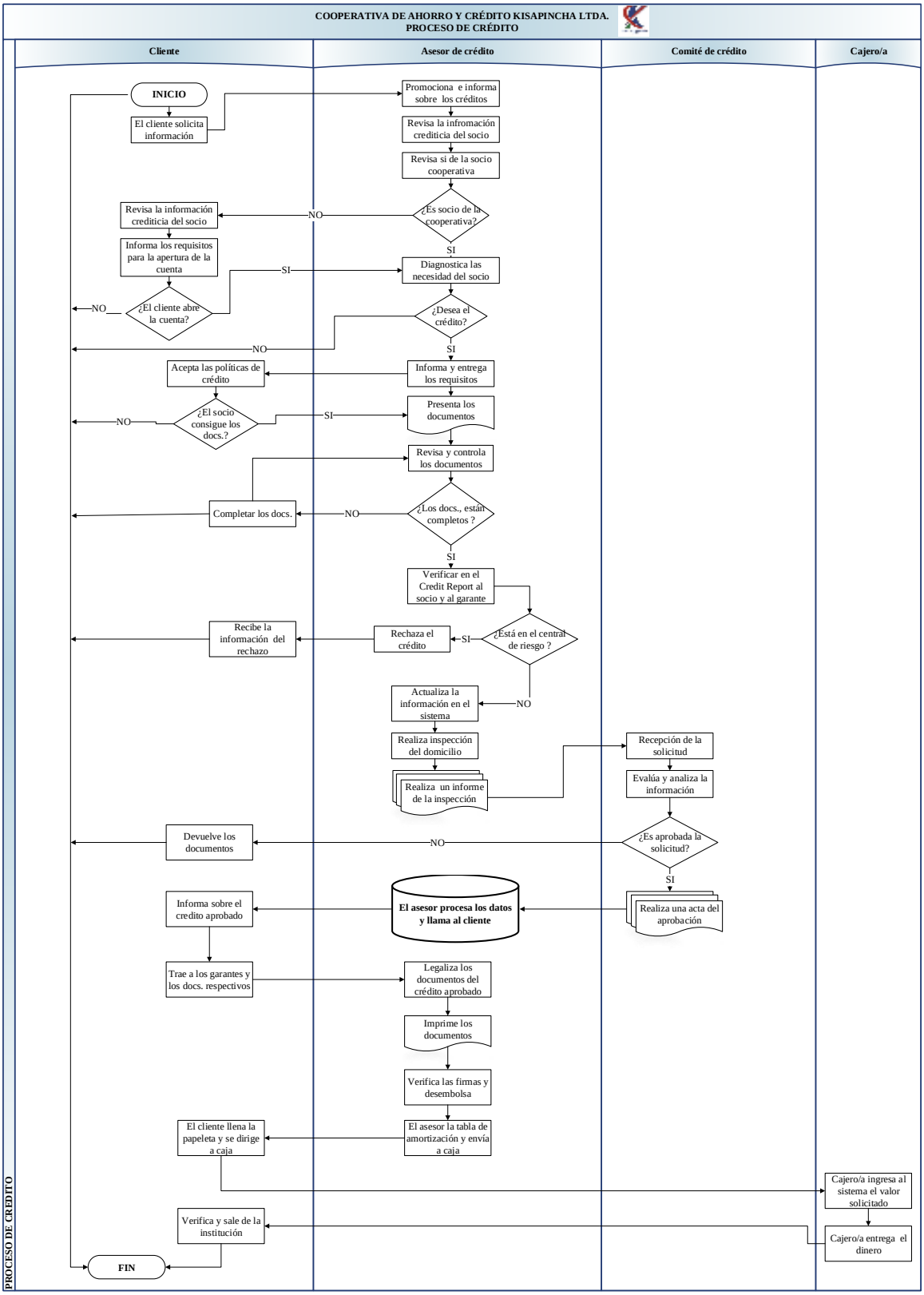
Fuente: *(Medina G. A., 2005)*
Elaboración propia

Objetivo

Mejorar los procesos de crédito para una adecuada colocación dentro de la institucion

Alcanse

Este proceso será de cumplimiento obligatorio para todo el personal del depatamento de crédito que esten involucrados en todo el proceso crédito.


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.
PROCESO DE CRÉDITO
Cliente
Asesor de crédito
Comité de crédito
Cajero/a
PROCESO DE CREDITO
INICIO
El cliente solicita información
Promociona e informa sobre los créditos
Revisa la infromación crediticia del socio
Revisa si de la socio cooperativa
¿Es socio de la cooperativa?
NO
Revisa la información crediticia del socio
Informa los requisitos para la apertura de la cuenta
SI
Diagnostica las necesidad del socio
¿El cliente abre la cuenta?
NO
SI
¿Desea el crédito?
NO
SI
Acepta las políticas de crédito
Informa y entrega los requisitos
¿El socio consigue los docs.?
NO
SI
Presenta los documentos
Revisa y controla los documentos
Completar los docs.
NO
¿Los docs., están completos ?
SI
Verificar en el Credit Report al socio y al garante
Recibe la información del rechazo
Rechaza el crédito
SI
¿Está en el central de riesgo ?
Actualiza la información en el sistema
NO
Realiza inspección del domicilio
Realiza un informe de la inspección
Recepción de la solicitud
Evalúa y analiza la información
Devuelve los documentos
NO
¿Es aprobada la solicitud?
SI
Informa sobre el credito aprobado
El asesor procesa los datos y llama al cliente
Realiza una acta del aprobación
Trae a los garantes y los docs. respectivos
Legaliza los documentos del crédito aprobado
Imprime los documentos
Verifica las firmas y desembolsa
El cliente llena la papeleta y se dirige a caja
El asesor la tabla de amortización y envía a caja
Cajero/a ingresa al sistema el valor solicitado
Verifica y sale de la institución
Cajero/a entrega el dinero
FIN

PUCE Sede Ambato	**SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA**	**CRÉDITO**
Fecha:17/01/2020	**CODIGO: CRDT-OOO1**	**Página:** 9/9
Dpto.: Crédito	**Elaborado por:** Ana Lagua	**Supervisado por:**

7. Documentos

1. Solicitud de crédito solicitante y garante (ver anexo 1)
2. Copias de las cédulas del solicitante y garante (ver anexo 2)
3. Documentos de los servicios básicos (ver anexo 3)
4. Hoja de control (ver anexo 4)
5. Consulta de Credit Report (ver anexo 5)
6. Verificación de domicilio (Inspección), (ver anexo 6)
7. Evaluación de crédito (ver anexo 7)
8. Aprobación por el Comité de Crédito (ver anexo 8)
9. Crédito adjudicado firma del deudor y garante. (ver anexo 9)
10. Tabla de pago (ver anexo 10)

PUCE Sede Ambato	**SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA**	**COBRANZA**
Fecha:17/01/2020	**CODIGO: COBRNZ-OOO1**	**Página:** 1/8
Dpto.: Crédito	**Elaborado por:** Ana Lagua	**Supervisado por:**

El control interno proporciona seguridad razonable dentro de las instituciones que verifica la información y toma lugar en las operaciones a fin de promover la eficiencia en los procesos, por ende, los procedimientos de cobranza de la institución deben ser efectivas y ser examinados todos los procesos para minimizar los gastos de cobro.

Para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, marche bien se propone el diseño de un sistema de Control Interno que será beneficioso para el departamento de crédito cobranza y personas que intervienen en el proceso de la recaudación que permitirá tener eficiencia en cada proceso y solvencia en las actividades.

Para que las actividades del personal de cobranza sean eficientes, se estableció las normativas y responsabilidad. Sobre todo, se desarrollará todo el proceso de cobranza, que permitirá una recuperación efectiva a los créditos concedidos. Se ha visto que la institución no tiene bien definido los procesos de cobranza, es, por ende, se vio la necesidad de proponer el flujograma con los procesos de cobranza para mejorar los procesos y así cumplir con los objetivos trazados. Finalmente, se añadirá los documentos de las notificaciones para la recaudación.

Índice

1) INTRODUCCIÓN
2) OBJETIVO
3) ALCANCE
4) NORMAS Y RESPONSABILIDADES
5) DESARROLLO
6) FLUJO DE PROCESO
7) DOCUMENTACIÓN

PUCE Sede Ambato	SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA	COBRANZA
Fecha:17/01/2020	**CODIGO: COBRNZ-OOO1**	**Página:** 2/8
Dpto.: Crédito	**Elaborado por:** Ana Lagua	**Supervisado por:**

5.1.DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

1. Introducción

La cobranza consiste en la recuperación efectiva que permite en forma ordenada implantar procedimientos que facilite los procesos de cobro de los créditos otorgados. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, es una institución pequeña, que no tienen control en los procesos de cobranza, es, por ende, la institución tiene la necesidad de contar con un Sistema de Control Interno en los procedimientos.

A lo largo de esta la investigación, se encontró falencias en la recuperación, los procesos de cobranza no son adecuados, es, por ende, que se propone a diseñar un sistema de Control Interno para mejorar su productividad al fomentar un control adecuado en los procesos de la recuperación, lo cual permitirá minimizar los riesgos en el cobro.

Obtener un buen proceso de cobranza y control en la misma permitirá a la institución obtener cobro oportuno, reducción del índice de la morosidad, oportunidades de crecimiento y el cumplimiento de los objetivos institucional con menos riesgo.

2. Objetivo

Promover la eficiencia del Control Interno en los procedimientos de cobranza que contribuye mayor confiabilidad de la información para la toma de decisiones.

3. Alcance

Este sistema de Control Interno es beneficioso para el departamento de crédito y personas que intervienen en el proceso de la recaudación.

PUCE Sede Ambato	**SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA**	**COBRANZA**
Fecha:17/01/2020	**CODIGO: COBRNZ-OOO1**	**Página:** 3/8
Dpto.: Crédito	**Elaborado por:** Ana Lagua	**Supervisado por:**

4. Normas responsabilidades

- El gerente es el encargado de realizar el monitoreo de las actividades y aplicaciones de todo el proceso de cobranza.
- Jefe de cobranza es la persona es la persona que está encargado de supervisar en el sistema a los clientes que estén retrasado en el pago de los créditos, además es la persona que hace seguimiento a las cuentas incobrables en caso de que existiera en la institución.
- Recaudador es la persona quien pondrá en contacto con el cliente para realizar llamadas, con la finalidad de informa el estado crediticio, además es el responsable de dejar las notificaciones en el domicilio del deudor y del garante.
- Cajera es la persona que recepciona, entrega y custodia dinero en efectivo.
- Abogado es la persona que está encargado de lleva el caso de los clientes que están atrasado por más de 90 días.

5. Desarrollo

Una vez, que se conoció las debilidades de la institución, se detalla el control a los procedimientos cobranza.

5.1.Control Interno a los procedimientos de crédito

El sistema de control interno a los procedimientos de crédito, se divide en 3 campos de acción las cuales son:

i. Preventiva
ii. Administrativa
iii. Judicial

5.1.1. Preventiva

- ✓ Los créditos que pasan de 1 a 12 días de mora, el recaudador es el responsable de obtener toda la información pertinente.
- ✓ Realizar un seguimiento a los créditos.
- ✓ Control de vencimientos.
- ✓ El recaudador tendrá una lista de las personas que están en mora.
- ✓ Se deberán verificar todas las llamadas realizadas al cliente.
- ✓ Las notificaciones entregadas deberán tener una copia adjuntada a la carpeta del socio.
- ✓ Todas las notificaciones entregadas deben estar adjuntados con anexos.
- ✓ Se verificarán si las notificaciones son entregadas personalmente.
- ✓ Se inspeccionarán el domicilio para su respectivo cobro de la deuda.
- ✓ Se verificarán si las notificaciones recibidas estén firmadas y con número de cédula.
- ✓ Las notificaciones entregadas deberán tener la hora y fecha de entrega del deudor y del garante.
- ✓ Se verifica a la persona que entrega la notificación.

5.1.2. Administrativa

- ✓ Deberán informar al cliente los días de la morosidad.
- ✓ Se verificarán si las notificaciones extrajudiciales estén firmadas por un abogado.
- ✓ Si en caso de cancelar la deuda, se incrementará todos los gastos existentes hasta la fecha de su cancelación.
- ✓ Se harán un seguimiento de cuáles son las razones de retraso del crédito.
- ✓ Verificar si las notificaciones son entregadas en los días respectivos.
- ✓ El jefe de cobranza verifica las visitas del recaudador tanto de deudor como del garante.
- ✓ Todos los documentos entregados deben estar archivado.

5.1.3. Judicial

- ✓ Listado de los clientes que están en trámites de demanda con más de 90 días de atraso.
- ✓ Deberán aplicar toda la ley.
- ✓ Verificar si las demandas están en proceso.
- ✓ Control en los informes que presenta los asesores de los clientes morosos.
- ✓ Todos los créditos que estén en juicio deben, ser verificados por el jefe de cobranza.
- ✓ Verificar si todos los documentos este en regla de los socios que este en demanda.
- ✓ El abogado cumplirá toda la planificación propuesta.

6. Flujo de proceso para la eficiencia de proceso de cobranza.

Sin duda el tema de cobranza dentro de las instituciones financieras ha sido una de las herramientas presente, pero se ha visto que no dan un nivel de importancia adecuado, por tal razón la institución sufre un alto grado de la morosidad.

Mediante un estudio, se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, no tienen procesos de cobranza adecuada, por lo cual a continuación, se establece los procesos de cobranza en un flujograma para la recuperación eficiente.

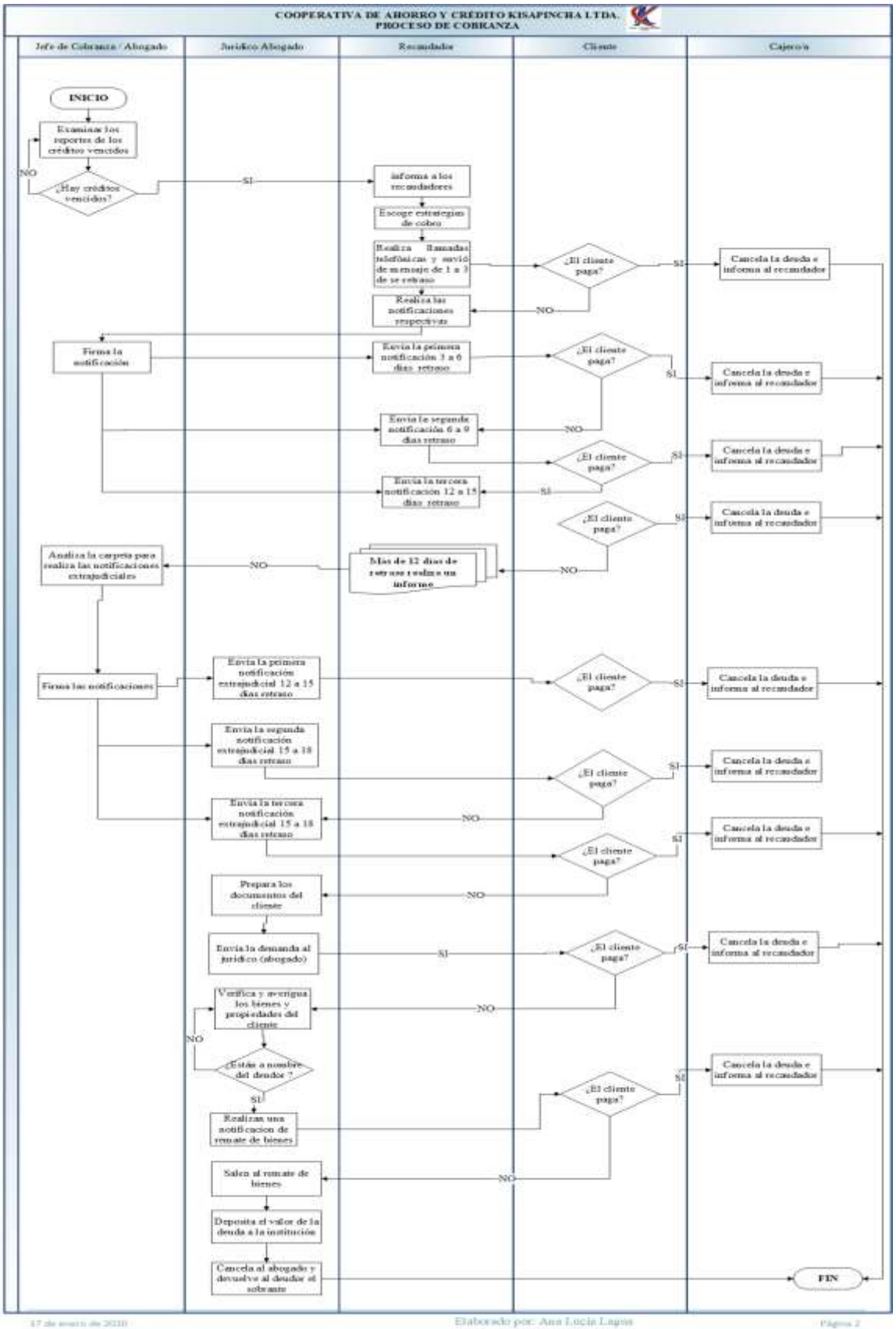
PUCE Sede Ambato	**SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA**	**COBRANZA**
Fecha:17/01/2020	**CODIGO: COBRNZ-OOO1**	**Página:** 6/8
Dpto.: Crédito	**Elaborado por:** Ana Lagua	**Supervisado por:**

Objetivo

Delinear con exctiud los procesos de cobranza al realizar a recuperación de credito y las tareas sumergidas en el proceso como análisis de créditos vencidos, llamadas, envíos de correos y entrega de notificación.

Alcanse

Fortalecimiento de los procesos de cobranza con el objetivo mejorar la recuperación efectiva de los créditos.


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.
PROCESO DE COBRANZA
Jefe de Cobranza / Abogado
Jurídico Abogado
Recaudador
Cliente
Cajero/a
INICIO
Examinas los reportes de los créditos vencidos
¿Hay créditos vencidos?
NO
SI
informa a los recaudadores
Escoge estrategias de cobro
Realiza llamadas telefónicas y envió de mensaje de 1 a 3 de se retraso
¿El cliente paga?
SI
Cancela la deuda e informa al recaudador
NO
Realiza las notificaciones respectivas
Firma la notificación
Envia la primera notificación 3 a 6 días retraso
¿El cliente paga?
SI
Cancela la deuda e informa al recaudador
Envia la segunda notificación 6 a 9 días retraso
NO
¿El cliente paga?
SI
Cancela la deuda e informa al recaudador
Envia la tercera notificación 12 a 15 días retraso
SI
¿El cliente paga?
SI
Cancela la deuda e informa al recaudador
Mas de 12 días de retraso realiza un informe
NO
Analiza la carpeta para realiza las notificaciones extrajudiciales
NO
Firma las notificaciones
Envia la primera notificación extrajudicial 12 a 15 días retraso
¿El cliente paga?
SI
Cancela la deuda e informa al recaudador
Envia la segunda notificación extrajudicial 15 a 18 días retraso
¿El cliente paga?
SI
Cancela la deuda e informa al recaudador
Envia la tercera notificación extrajudicial 15 a 18 días retraso
NO
¿El cliente paga?
SI
Cancela la deuda e informa al recaudador
Prepara los documentos del cliente
NO
Envia la demanda al juridico (abogado)
SI
¿El cliente paga?
SI
Cancela la deuda e informa al recaudador
Verifica y averigua los bienes y propiedades del cliente
NO
¿Están a nombre del deudor ?
NO
SI
¿El cliente paga?
SI
Cancela la deuda e informa al recaudador
Realizan una notificacion de remate de bienes
Salen al remate de bienes
NO
Deposita el valor de la deuda a la institución
Cancela al abogado y devuelve al deudor el sobrante
FIN
17 de enero de 2020
Elaborado por: Ana Lucia Lagos
Página 2

PUCE Sede Ambato	**SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA**	**COBRANZA**
Fecha:17/01/2020	**CODIGO: COBRNZ-OOO1**	**Página:** 8/8
Dpto.: Crédito	**Elaborado por:** Ana Lagua	**Supervisado por:**

7. Documentación

Primera, Segunda y Tercera notificaciones (anexo 11)

Primera, Segunda y Tercera notificaciones extrajudicial (anexo 12)

Demanda (anexo 13)

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIOES

Conclusiones

- La fundamentación teóricamente de los aspectos relacionados al Sistema de Control Interno y a los procedimientos de crédito y cobranza basados en la investigación bibliográfica de las diversas conceptualizaciones dado que, se citaron diferentes autores importantes que proporcionaron información pertinente para conocer las deficiencias que tiene la institución y así dar las posibles soluciones

- Se realizó el diagnóstico del Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza desde el inicio hasta la adjudicación y así mismos el proceso de recuperación, la misma, se obtuvo información oportuna del departamento de crédito y cobranza.

- A pesar de que brinda sus servicios a lo largo de 14 años en el mercado financiero, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, no tiene bien definido los procesos de crédito y cobranza que logre prevenir riesgos indebidos en los procesos, es, por ende, se definió claramente los procesos de las mismas.

- Se considera que el Sistema de Control interno es muy importante en todas las empresas, es por ello que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada debe contar con un SCI, esto permitirá reducir los riesgos en los procesos y promover el desarrollo institucional para el logro los objetivos y metas establecidos.

Recomendaciones

- El Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza, servirá como base muy importante, para cumplir con todos los procesos y actividades de manera eficiente además salvaguardar los recursos de la institución.

- La evaluación de Control Interno dentro de la institución deberá ser evaluados y analizados constantemente, para identificar los riesgos en los procesos que permitirá perfeccionar y optimizar todos los procesos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, no cuenta bien definido los procesos de crédito y cobranza se recomienda poner en práctica todos los procesos de crédito y cobranza, para que de esta manera los créditos concedidos se puedan recuperar con eficiencia.

- Se descubrió la necesidad de diseñar el Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada específicamente a los procedimientos de crédito y cobranza; puesto que, esto permitirá llevar un control adecuado, así cumplir con mayor eficiencia, eficacia y transparencia las operaciones para el logro de los objetivos establecidos.

BIBLIOGRFÍA

Antonio, M. C., & Arturo, M. C. (2014). *Crédito y Cobranza.* México: Grupo Editorial Patria.

Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica.* Barcelona : Profit Editorial .

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos.* Mexico: Mc Graw Hill.

COAK Kisapincha. (2019). *COAC Kisapincha*. Obtenido de http://www.coackisapincha.fin.ec/mision-vision/

Controloría General de la República Lima . (Agosto de 2014). *Marco Conceptual de control Interno*. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/publicaciones/marco_conceptual_control_interno_CGR.pdf

Controloría General de la Republica Perù. (13 de Mayo de 2016). *Implementaciòn del Sistema del Control Interno en las Entidades del Estado*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG149_2016_Directiva_Control_Interno.pdf

Coopers, & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO.* Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Delgado, M. R. (2017). *Procedimiento metodológico parDiseñar el Sistema de Control Interno con Enfoque por Procesos en Universidades cubanas*. Obtenido de Tesis Doctorado: https://ebookcentral-proquest-com.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/reader.action?docID=5426317&query=SISTEMA%2BDE%2BCONTROL%2BINTERNO%2B

Emery, D. R., Finnerty, J. D., & Stowe, J. D. (2000). *Fundamentos de administración financiera.* México: Pearson Educación.

Escobar, R. D. (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario* . Colombia: (3a. ed.): Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.

Escoto, R. L. (2007). *Banca comercial.* Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José.

Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* . Bogotá: Tercera edición - Ecoe Ediciones. .

Fonseca, L. O. (2007). *Auditoria Gubernamental Moderna* . Lima: Primera Edición-IICO.

Galaz, Y. U. (2015). *Deloitte*. Obtenido de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf

González, R. (Mayo de 2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf

Horngren, C. T., Sundem, G. L., & Elliott, J. A. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera.* México: Séptima Edición- T. Horngren.

Ladino, E. (2009). *Control Interno: Informe COSO.* El Cid Editor.

LOEPS. (10 de Mayo de 2011). *Ley Organiza de Economia Popular y Solidariay del sector Financiero Popular y Solidario.* Obtenido de http://base.socioeco.org/docs/ley-ecuador.pdf

Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.).* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Medina, G. A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico.* Santo Domingo: Editora Búho.

Medina, R. S. (2008). *El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo Basilea II.* Madrid (España): Delta publicaciones.

Meigs, W. (1994). *Principios de Auditorìa.* México: Editorial Diana.

NEA 10. (2010). *Normas ecuatorianas de Auditoría* . Obtenido de http://www.contadoresguayas.org/descargas/nea/NEA%2010.pdf

Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores . (2015). *El control interno desde la Perspectiva del Enfoque COSO - su Aplicaciòn y Evaluación en el Sector Público*. Obtenido de http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf

Perdomo, M. A. (2000). *Fundamentos de Control Interno.* México: Thomon.

Pontificia Universidad Católica del Perú. (20 de Agosto de 2014). *Wiki Calidad*. Obtenido de http://200.16.4.26/wiki-calidad/beneficios-de-un-sistema-de-control-interno#sthash.zgVW4z1b.dpbs

Rodríguez, V. J. (2009). *Control Interno.* México: Trillas.

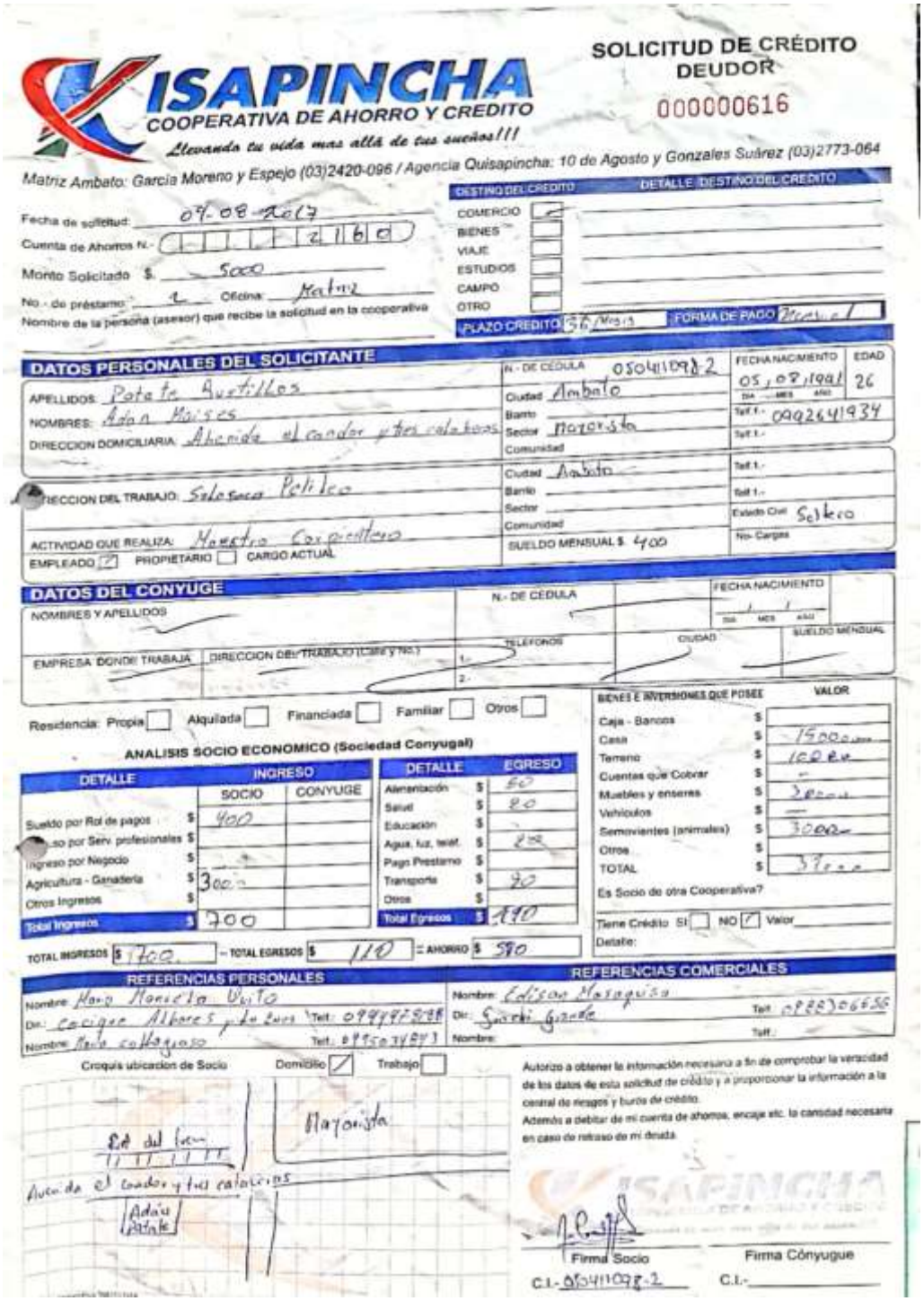
Santillana, G. J. (2015). *Sistemas de Control interno.* México: Pearson.

SEPS. (2018). *MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS ASOCIACIONES YCOOPERATIVAS NO FINANCIERAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA* . Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/494185/Manual+de+Control+Interno+para+Organizaciones+del+Sector+No+Financiero_cc.pdf/231c9229-e2e0-4539-969c-abb640bd3011

SGarcía. (7 de Noviembre de 2018). *Camino Financial, Inc.* Obtenido de Camino Financial, Inc.: https://www.caminofinancial.com/es/por-que-es-importante-tener-un-buen-puntaje-de-credito/

ANEXOS

ANEXO 1



SOLICITUD DE CRÉDITO
DEUDOR
000000616

ISAPINCHA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Llevando tu vida mas allá de tus sueños!!!

Matriz Ambato: García Moreno y Espejo (03)2420-096 / Agencia Quisapincha: 10 de Agosto y Gonzales Suárez (03)2773-064

Fecha de solicitud: 09-08-2017
Cuenta de Ahorros N.- 2160
Monto Solicitado $: 500
No.- de préstamo: 1 Oficina: Matriz
Nombre de la persona (asesor) que recibe la solicitud en la cooperativa

DESTINO DEL CRÉDITO: COMERCIO ✓, BIENES, VIAJE, ESTUDIOS, CAMPO, OTRO
DETALLE DESTINO DEL CRÉDITO
PLAZO CREDITO 36 Meses FORMA DE PAGO Mensual

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

APELLIDOS: Potosi Avellos
NOMBRES: Adan Moises
DIRECCION DOMICILIARIA: Alcivida el condor y los colibrios
N.- DE CEDULA 0504110982
Ciudad Ambato
Barrio
Sector Mayorista
Comunidad
FECHA NACIMIENTO 05,08,1991 (DIA MES AÑO) EDAD 26
Telf.- 0992641934
Telf 1.-

DIRECCION DEL TRABAJO: Salesianos Politecnico
Ciudad Ambato
Barrio
Sector
Comunidad
Telf 1.-
Telf 1.-
Estado Civil Soltero
No- Cargos
ACTIVIDAD QUE REALIZA: Maestro Carpintero
EMPLEADO ✓ PROPIETARIO CARGO ACTUAL
SUELDO MENSUAL $ 400

DATOS DEL CONYUGE

NOMBRES Y APELLIDOS
N.- DE CEDULA
FECHA NACIMIENTO (DIA MES AÑO)
EMPRESA DONDE TRABAJA
DIRECCION DEL TRABAJO (Calle y No.)
TELEFONOS 1. 2.
CIUDAD
SUELDO MENSUAL

Residencia: Propia Alquilada Financiada Familiar Otros

ANALISIS SOCIO ECONOMICO (Sociedad Conyugal)

DETALLE	INGRESO SOCIO	INGRESO CONYUGE
Sueldo por Rol de pagos	$ 400	
Ingreso por Serv. profesionales	$	
Ingreso por Negocio	$	
Agricultura - Ganadería	$ 300	
Otros Ingresos	$	
Total Ingresos	$ 700	

DETALLE	EGRESO
Alimentación	$ 60
Salud	$ 20
Educación	$
Agua, luz, telef.	$ 20
Pago Prestamo	$
Transporte	$ 20
Otros	$
Total Egresos	$ 120

TOTAL INGRESOS $ 700 – TOTAL EGRESOS $ 120 = AHORRO $ 580

BIENES E INVERSIONES QUE POSEE	VALOR
Caja - Bancos	$
Casa	$ 15000
Terreno	$ 1000
Cuentas que Cobrar	$ -
Muebles y enseres	$ 2000
Vehículos	$ —
Semovientes (animales)	$ 3000
Otros	$
TOTAL	$ 39000

Es Socio de otra Cooperativa?
Tiene Crédito SI NO ✓ Valor
Detalle:

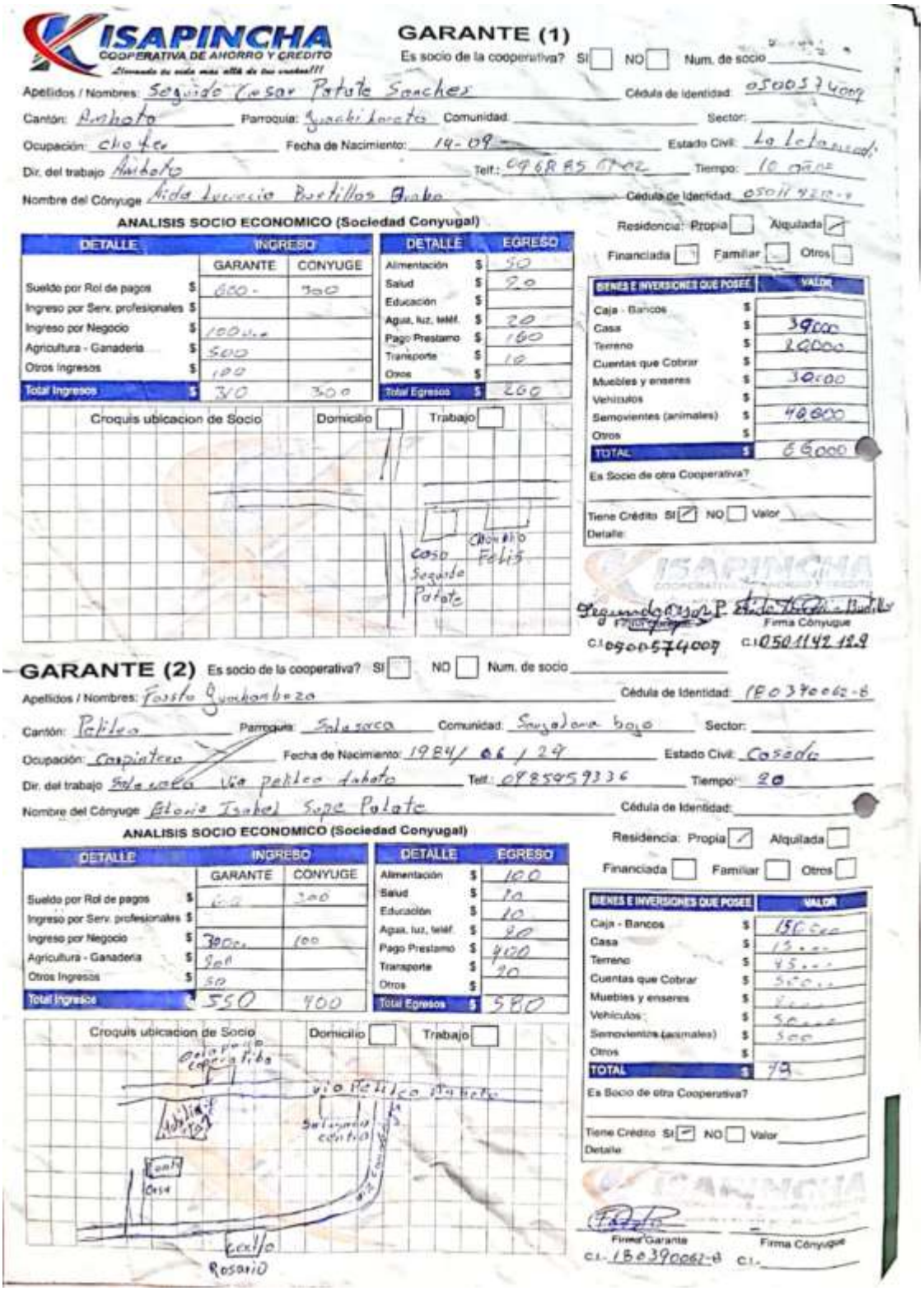
REFERENCIAS PERSONALES
Nombre: Maria Monserrat Vinto
Dir.: Cacique Alpheres y los Incas Telf.: 0997975848
Nombre: Rosa Collaguazo Telf.: 0995074073

REFERENCIAS COMERCIALES
Nombre: Edison Masaquiza
Dir.: Quito Grande Telf. 0988306656
Nombre: Telf.:

Croquis ubicacion de Socio Domicilio ✓ Trabajo

Autorizo a obtener la información necesaria a fin de comprobar la veracidad de los datos de esta solicitud de crédito y a proporcionar la información a la central de riesgos y buros de crédito.
Además a debitar de mi cuenta de ahorros, encaje etc. la cantidad necesaria en caso de retraso de mi deuda.

Firma Socio
C.I.- 0504110982
Firma Cónyugue
C.I.-



ISAPINCHA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"Llevando tu vida más allá de tus sueños!!!"

GARANTE (1)

Es socio de la cooperativa? SI ☐ NO ☐ Num. de socio

Apellidos / Nombres: Segundo Cesar Patuto Sanchez — Cédula de Identidad: 0500574007

Cantón: Ambato — Parroquia: Quisapincha — Comunidad: — Sector:

Ocupación: chofer — Fecha de Nacimiento: 14-09- — Estado Civil: La Lotaruca

Dir. del trabajo: Ambato — Telf.: 0968850102 — Tiempo: 10 años

Nombre del Cónyuge: Nida Lucrecia Bustillos Bueno — Cédula de Identidad: 0501142129

ANALISIS SOCIO ECONOMICO (Sociedad Conyugal)

DETALLE	INGRESO GARANTE	INGRESO CONYUGE
Sueldo por Rol de pagos	600	300
Ingreso por Serv. profesionales		
Ingreso por Negocio	100	
Agricultura - Ganadería	500	
Otros Ingresos	100	
Total Ingresos	370	300

DETALLE	EGRESO
Alimentación	50
Salud	20
Educación	
Agua, luz, teléf.	20
Pago Prestamo	160
Transporte	10
Otros	
Total Egresos	260

Residencia: Propia ☐ Alquilada ☑
Financiada ☐ Familiar ☐ Otros ☐

BIENES E INVERSIONES QUE POSEE	VALOR
Caja - Bancos	
Casa	39000
Terreno	12000
Cuentas que Cobrar	
Muebles y enseres	3000
Vehiculos	
Semovientes (animales)	40000
Otros	
TOTAL	86000

Es Socio de otra Cooperativa?

Tiene Crédito SI ☑ NO ☐ Valor

Detalle:

Croquis ubicacion de Socio — Domicilio ☐ Trabajo ☐

Segundo Cesar P. — Firma Garante
Firma Cónyuge
C.I. 0500574007 — C.I. 0501142129

GARANTE (2)

Es socio de la cooperativa? SI ☐ NO ☐ Num. de socio

Apellidos / Nombres: Fausto Guambaza — Cédula de Identidad: 1803700628

Cantón: Patate — Parroquia: Salasaca — Comunidad: Sanjalomo bajo — Sector:

Ocupación: Campesino — Fecha de Nacimiento: 1984/06/29 — Estado Civil: Casado

Dir. del trabajo: Salasaca Via patate Lahoto — Telf.: 0985059336 — Tiempo: 20

Nombre del Cónyuge: Gloria Isabel Supe Palate — Cédula de Identidad:

ANALISIS SOCIO ECONOMICO (Sociedad Conyugal)

DETALLE	INGRESO GARANTE	INGRESO CONYUGE
Sueldo por Rol de pagos	[illegible]	300
Ingreso por Serv. profesionales		
Ingreso por Negocio	300	100
Agricultura - Ganadería	200	
Otros Ingresos	50	
Total Ingresos	550	400

DETALLE	EGRESO
Alimentación	100
Salud	10
Educación	10
Agua, luz, teléf.	20
Pago Prestamo	400
Transporte	20
Otros	
Total Egresos	580

Residencia: Propia ☑ Alquilada ☐
Financiada ☐ Familiar ☐ Otros ☐

BIENES E INVERSIONES QUE POSEE	VALOR
Caja - Bancos	150
Casa	15...
Terreno	45...
Cuentas que Cobrar	5...
Muebles y enseres	2...
Vehiculos	5...
Semovientes (animales)	500
Otros	
TOTAL	72

Es Socio de otra Cooperativa?

Tiene Crédito SI ☑ NO ☐ Valor

Detalle:

Croquis ubicacion de Socio — Domicilio ☐ Trabajo ☐

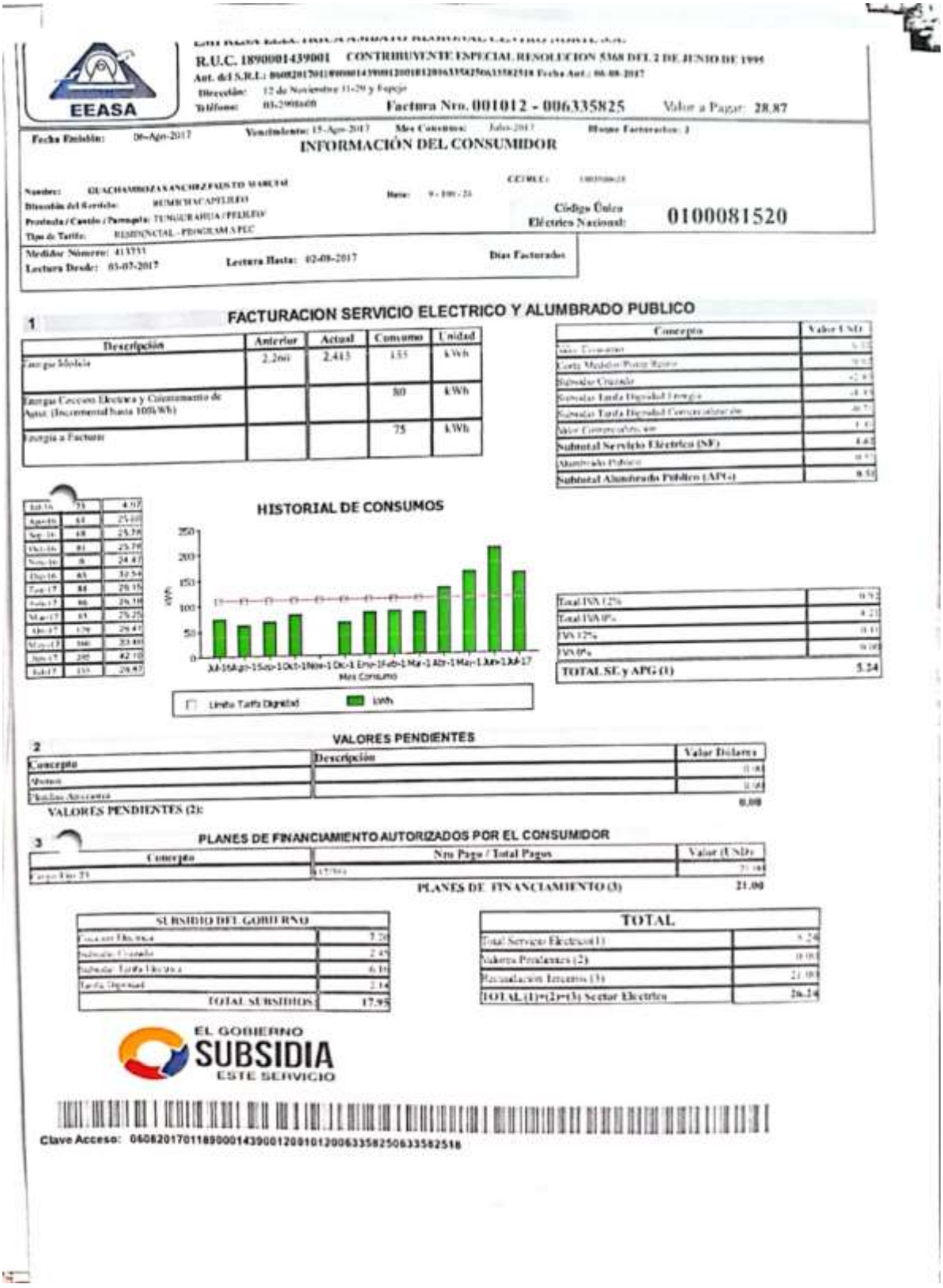
Firma Garante — Firma Cónyuge
C.I. 1803700628 — C.I.

ANEXO 2


REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN
CÉDULA DE CIUDADANÍA
050411098-2
PATATE BUSTILLOS ADAN MOISES
COTOPAXI
LATACUNGA
TANICUCHI
FECHA DE NACIMIENTO 1991-05-05
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO M
ESTADO CIVIL SOLTERO
BACHILLERATO
ESTUDIANTE
PATATE SEGUNDO CESAR ENRIQUE
BUSTILLOS AIDA LUCRECIA
LATACUNGA
2013-10-08
2025-10-05
CERTIFICADO DE VOTACIÓN
009
009 - 089
0504110982
PATATE BUSTILLOS ADAN MOISES
APELLIDOS Y NOMBRES
COTOPAXI
PROVINCIA
LATACUNGA
CANTÓN
TANICUCHI
PARROQUIA
CIRCUNSCRIPCIÓN
ZONA


BASICA
QUEHACER DOMESTICOS
SUPE SUPE MANUEL ELIAS
PALATE PALATE ROSA MATILDE
AMBATO
2019-08-15
2029-08-15
REPUBLICA DEL ECUADOR
CIUDADANIA
180420071-3
SUPE PALATE
GLORIA ISABEL
TUNGURAHUA
AMBATO
PICAIHUA
1985-12-01
ECUATORIANA
MUJER
CASADO
FAUSTO
GUACHAMBOZA SANCHEZ
135
135-060
1804200713
SUPE PALATE GLORIA ISABEL
TUNGURAHUA
AMBATO
PICAIHUA
BASICA
CARPINTERO
V2443843242
GUACHAMBOZA FAUSTO MARCIAL
SANCHEZ MARIA ELVIRA
AMBATO
2015-07-24
2025-07-24
REPÚBLICA DEL ECUADOR
180390062-8
CIUDADANIA
GUACHAMBOZA SANCHEZ
FAUSTO MARCIAL
TUNGURAHUA
PELILEO
EL ROSARIO (RUMICHACA)
1984-06-29
ECUATORIANA
CASADO
GLORIA
SUPE PALATE
110
110-020
1803900628
GUACHAMBOZA SANCHEZ FAUSTO M.
TUNGURAHUA
PELILEO
EL ROSARIO

ANEXO 3



EEASA

R.U.C. 1890001439001 CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCION 5368 DEL 2 DE JUNIO DE 1995

Aut. del S.R.I.: 0608201701189000143900120010120063358250633582518 Fecha Aut.: 06-08-2017

Dirección: 12 de Noviembre 11-29 y Espejo

Teléfono: 03-2900669

Factura Nro. 001012 - 0006335825 Valor a Pagar: 28.87

Fecha Emisión: 06-Ago-2017 Vencimiento: 15-Ago-2017 Mes Consumo: Julio-2017 Bloque Facturación: 3

INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR

Nombre: GUACHAMBOZA SANCHEZ FAUSTO MARCIAL CI/RUC:

Dirección del Servicio: RUMICHACA PELILEO Ruta:

Provincia / Cantón / Parroquia: TUNGURAHUA / PELILEO

Tipo de Tarifa: RESIDENCIAL - PROGRAMA PEC

Código Único Eléctrico Nacional: 0100081520

Medidor Número: 413733

Lectura Desde: 03-07-2017 Lectura Hasta: 02-08-2017 Días Facturados

1 FACTURACION SERVICIO ELECTRICO Y ALUMBRADO PUBLICO

Descripción	Anterior	Actual	Consumo	Unidad
Energía Medida	2.260	2.415	155	kWh
Energía Cocción Eléctrica y Calentamiento de Agua (Incremental hasta 100 kWh)			80	kWh
Energía a Facturar			75	kWh

Concepto	Valor USD
Subtotal Servicio Eléctrico (SE)	
Subtotal Alumbrado Público (APG)	

HISTORIAL DE CONSUMOS

Total IVA 12%	
Total IVA 0%	
IVA 12%	
IVA 0%	
TOTAL SE y APG (1)	5.24

2 VALORES PENDIENTES

Concepto	Descripción	Valor Dólares
Multas		
Planillas Atrasadas		

VALORES PENDIENTES (2): 0.00

3 PLANES DE FINANCIAMIENTO AUTORIZADOS POR EL CONSUMIDOR

Concepto	Nro Pago / Total Pagos	Valor (USD)

PLANES DE FINANCIAMIENTO (3) 21.00

SUBSIDIO DEL GOBIERNO	
TOTAL SUBSIDIOS:	17.95

TOTAL	
Total Servicio Eléctrico (1)	
Valores Pendientes (2)	
Financiación Terceros (3)	
TOTAL (1)+(2)+(3) Sector Eléctrico	

EL GOBIERNO SUBSIDIA ESTE SERVICIO

Clave Acceso: 0608201701189000143900120010120063358250633582518

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

NÚMERO RUC: 1803900628001

APELLIDOS Y NOMBRES: GUACHAMBOZA SANCHEZ FAUSTO MARCIAL

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	**FEC. INICIO ACT.** 16/08/2010
NOMBRE COMERCIAL:	MOBILIARIO LOS GUACHAS				**FEC. CIERRE:**
					FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE CARPINTERIA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: SALASACA Barrio: COMUNIDAD SANJALOMA Calle: VIA A PELILEO Número: S/N Referencia: A CUATRO CUADRAS DE LA PLAZA CENTRAL, CASA DE UN PISO, ENLUCIDO Celular: 092884815



RECUERDE:

- Actualizar su RUC cuando se produzcan cambios en su información.
- Entregar y solicitar comprobantes de venta válidos y vigentes en todas sus transacciones.
- Declarar a tiempo sus impuestos.

SU FECHA MÁXIMO DE PAGO ES EL:

12

DE CADA MES

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

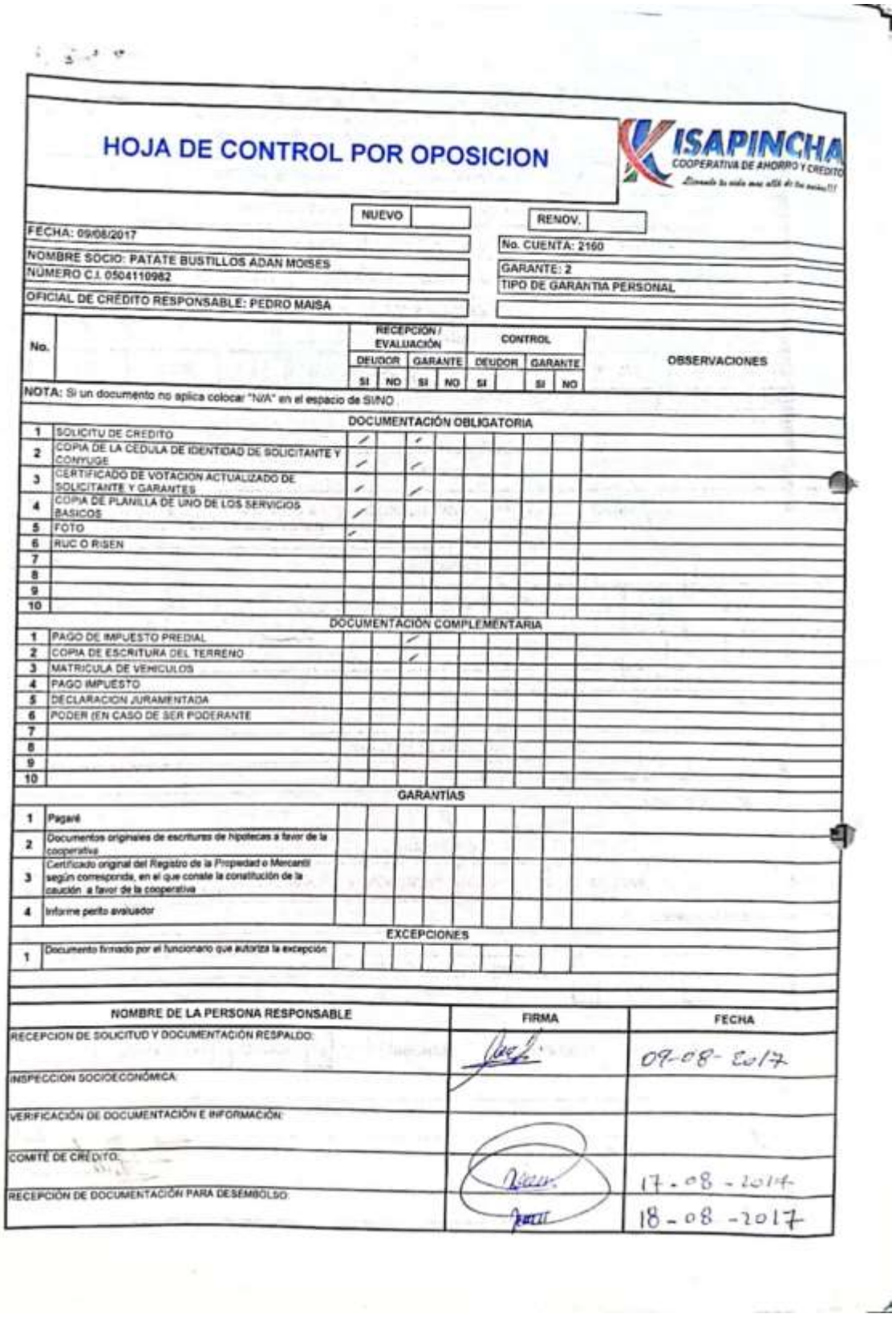
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: EVILLAMAR Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 07/05/2011 14:01:34

Página 2 de 2

SRi.gov.ec

ANEXO 4



HOJA DE CONTROL POR OPOSICION

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

NUEVO [ ] RENOV. [ ]

FECHA: 09/08/2017 — No. CUENTA: 2160

NOMBRE SOCIO: PATATE BUSTILLOS ADAN MOISES — GARANTE: 2

NÚMERO C.I. 0504110982 — TIPO DE GARANTIA PERSONAL

OFICIAL DE CRÉDITO RESPONSABLE: PEDRO MAISA

No.		RECEPCIÓN / EVALUACIÓN				CONTROL				OBSERVACIONES
		DEUDOR		GARANTE		DEUDOR		GARANTE		
		SI	NO	SI	NO	SI		SI	NO	
NOTA: Si un documento no aplica colocar "N/A" en el espacio de SI/NO										
	DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA									
1	SOLICITU DE CREDITO	✓		✓						
2	COPIA DE LA CEDULA DE IDENTIDAD DE SOLICITANTE Y CONYUGE	✓		✓						
3	CERTIFICADO DE VOTACION ACTUALIZADO DE SOLICITANTE Y GARANTES	✓		✓						
4	COPIA DE PLANILLA DE UNO DE LOS SERVICIOS BASICOS	✓								
5	FOTO	✓								
6	RUC O RISEN									
7										
8										
9										
10										
	DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA									
1	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL			✓						
2	COPIA DE ESCRITURA DEL TERRENO			✓						
3	MATRICULA DE VEHICULOS									
4	PAGO IMPUESTO									
5	DECLARACION JURAMENTADA									
6	PODER (EN CASO DE SER PODERANTE									
7										
8										
9										
10										
	GARANTÍAS									
1	Pagaré									
2	Documentos originales de escrituras de hipotecas a favor de la cooperativa									
3	Certificado original del Registro de la Propiedad o Mercantil según corresponda, en el que conste la constitución de la caución a favor de la cooperativa									
4	Informe perito avaluador									
	EXCEPCIONES									
1	Documento firmado por el funcionario que autoriza la excepción									

NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
RECEPCION DE SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN RESPALDO:		09-08-2017
INSPECCIÓN SOCIOECONÓMICA:		
VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN:		
COMITÉ DE CRÉDITO:		17-08-2017
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA DESEMBOLSO:		18-08-2017

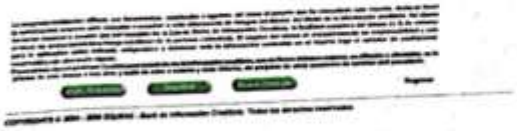
ANEXO 5



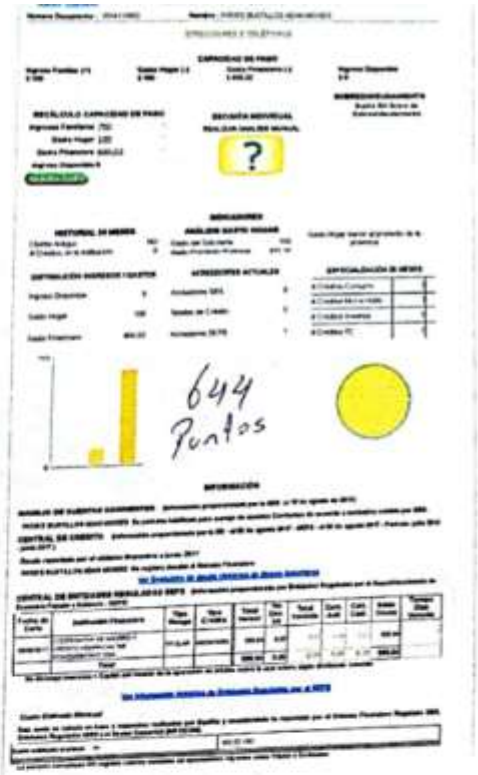


Garante 1. 902 Puntos.
Coop. Chibuleo 904.74
Coop. Sac. 115

Garante 2. 865 Puntos.
Coop Mushuc Runa 4862.
Solidaria 247728
Buen Vecino. 590. 96.
Central. 17.00

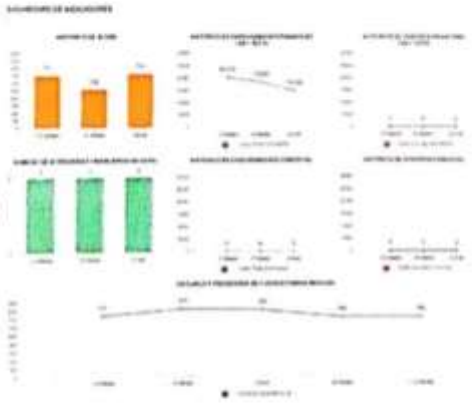




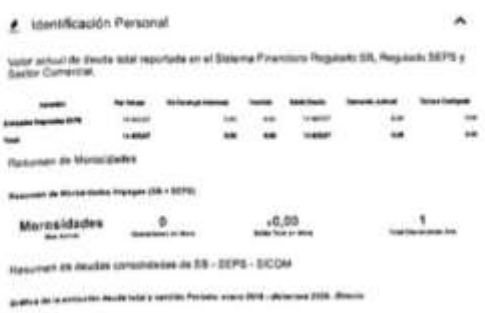



$ Resumen del Informe
Identificación
Información Empresarial
Resumen
$ 0,00
$ 0,00
$ 0,00
Indicadores Clave


728
29.5%
30%

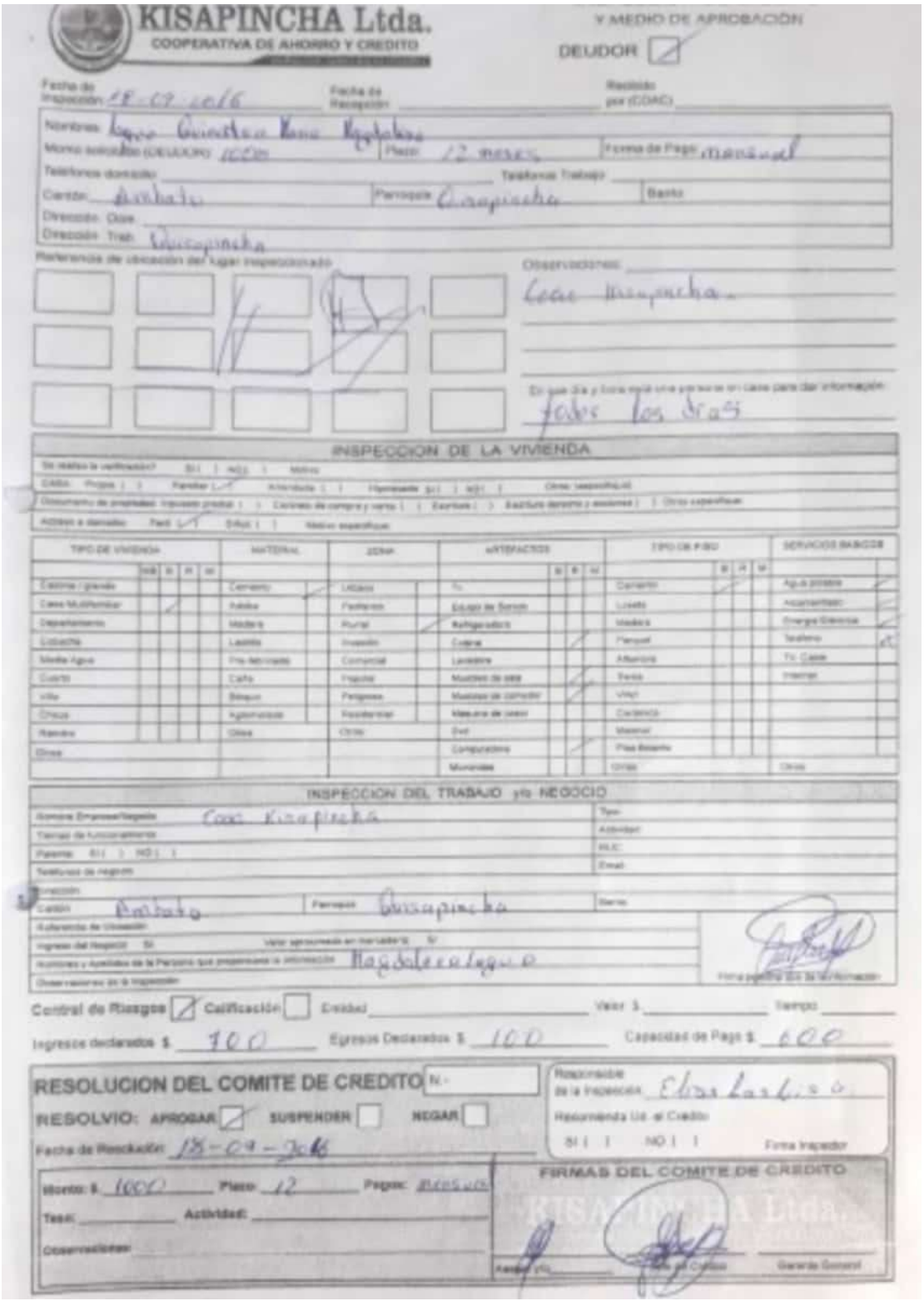





Identificación Personal
Resumen de Morosidades
Morosidades
Resumen de deudas consolidadas de SS - SEPS - SICOM


CENTRAL DE ENTIDADES REGULADAS SEPS (información proporcionada por Entidades Reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria – SEPS)
Detalle distribución de endeudamiento a diciembre 2020
Deuda histórica Periodo diciembre 2017 a diciembre 2020
Composición estructura del vencimiento a diciembre 2020

ANEXO 6



KISAPINCHA Ltda.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

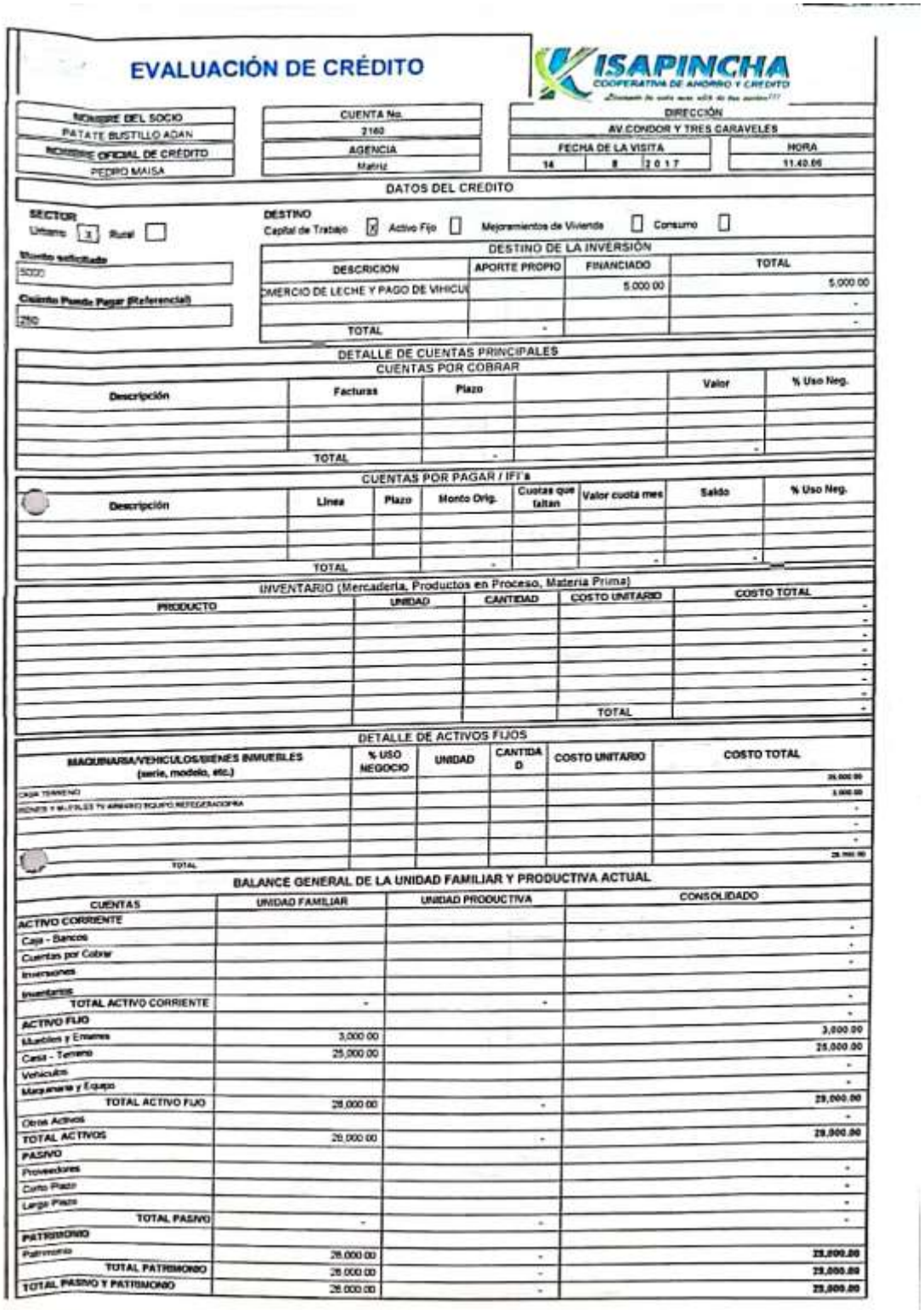
Y MEDIO DE APROBACIÓN
DEUDOR

INSPECCION DE LA VIVIENDA

INSPECCION DEL TRABAJO y/o NEGOCIO

RESOLUCION DEL COMITE DE CREDITO
RESOLVIO: APROBAR SUSPENDER NEGAR
FIRMAS DEL COMITE DE CREDITO

ANEXO 7



EVALUACIÓN DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

NOMBRE DEL SOCIO	CUENTA No.	DIRECCIÓN
PATATE BUSTILLO ADAN	2160	AV.CONDOR Y TRES CARAVELES
NOMBRE OFICIAL DE CRÉDITO	**AGENCIA**	**FECHA DE LA VISITA** / **HORA**
PEDRO MAISA	Matriz	14 / 8 / 2017 — 11.40.06

DATOS DEL CREDITO

SECTOR Urbano [X] Rural [ ]

DESTINO Capital de Trabajo [X] Activo Fijo [ ] Mejoramientos de Vivienda [ ] Consumo [ ]

Monto solicitado: 5000

Cuánto Puede Pagar (Referencial): 250

DESTINO DE LA INVERSIÓN

DESCRICION	APORTE PROPIO	FINANCIADO	TOTAL
OMERCIO DE LECHE Y PAGO DE VIHICU		5.000 00	5.000 00
			-
TOTAL	-		-

DETALLE DE CUENTAS PRINCIPALES

CUENTAS POR COBRAR

Descripción	Facturas	Plazo		Valor	% Uso Neg.
TOTAL		-		-	

CUENTAS POR PAGAR / IFI´s

Descripción	Linea	Plazo	Monto Orig.	Cuotas que faltan	Valor cuota mes	Saldo	% Uso Neg.
TOTAL			-		-	-	

INVENTARIO (Mercaderia, Productos en Proceso, Materia Prima)

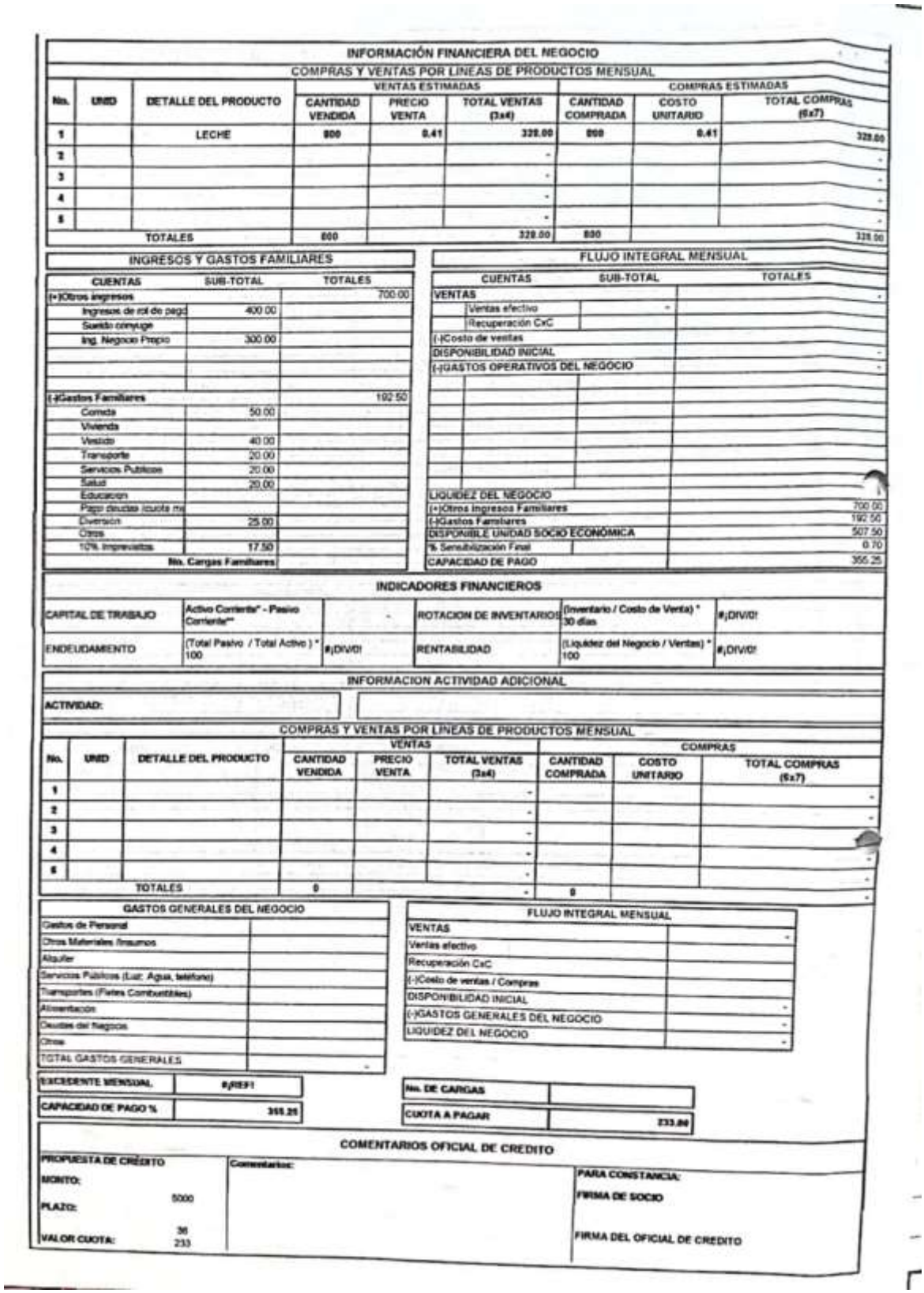
PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
				-
				-
				-
				-
				-
				-
			TOTAL	-

DETALLE DE ACTIVOS FIJOS

MAQUINARIA/VEHICULOS/BIENES INMUEBLES (serie, modelo, etc.)	% USO NEGOCIO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
CASA TERRENO					25.000 00
MUEBLES Y ENSERES TV AIRWAVES EQUIPO REFRIGERADORA					3.000 00
					-
					-
					-
TOTAL					28.000 00

BALANCE GENERAL DE LA UNIDAD FAMILIAR Y PRODUCTIVA ACTUAL

CUENTAS	UNIDAD FAMILIAR	UNIDAD PRODUCTIVA	CONSOLIDADO
ACTIVO CORRIENTE			
Caja - Bancos			-
Cuentas por Cobrar			-
Inversiones			-
Inventarios			-
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	-	-	-
ACTIVO FIJO			-
Muebles y Enseres	3,000 00		3,000 00
Casa - Terreno	25,000 00		25,000 00
Vehiculos			-
Maquinaria y Equipo			-
TOTAL ACTIVO FIJO	28,000 00	-	28,000 00
Otros Activos			-
TOTAL ACTIVOS	28,000 00	-	28,000 00
PASIVO			
Proveedores			-
Corto Plazo			-
Largo Plazo			-
TOTAL PASIVO	-	-	-
PATRIMONIO			
Patrimonio	28,000 00	-	28,000 00
TOTAL PATRIMONIO	28,000 00	-	28,000 00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	28,000 00	-	28,000 00



INFORMACIÓN FINANCIERA DEL NEGOCIO

COMPRAS Y VENTAS POR LINEAS DE PRODUCTOS MENSUAL

Nro.	UNID	DETALLE DEL PRODUCTO	VENTAS ESTIMADAS			COMPRAS ESTIMADAS		
			CANTIDAD VENDIDA	PRECIO VENTA	TOTAL VENTAS (3x4)	CANTIDAD COMPRADA	COSTO UNITARIO	TOTAL COMPRAS (6x7)
1		LECHE	800	0.41	328.00	800	0.41	328.00
2					-			-
3					-			-
4					-			-
5					-			-
TOTALES			800		328.00	800		328.00

INGRESOS Y GASTOS FAMILIARES

CUENTAS	SUB-TOTAL	TOTALES
(+)Otros ingresos		700.00
Ingresos de rol de pago	400.00	
Sueldo conyuge		
Ing. Negocio Propio	300.00	
(-)Gastos Familiares		192.50
Comida	50.00	
Vivienda		
Vestido	40.00	
Transporte	20.00	
Servicios Publicos	20.00	
Salud	20.00	
Educacion		
Pago deudas /cuota mo		
Diversion	25.00	
Otros		
10% Imprevistos	17.50	
No. Cargas Familiares		

FLUJO INTEGRAL MENSUAL

CUENTAS	SUB-TOTAL	TOTALES
VENTAS		-
Ventas efectivo	-	
Recuperación CxC		
(-)Costo de ventas		
DISPONIBILIDAD INICIAL		-
(-)GASTOS OPERATIVOS DEL NEGOCIO		-
LIQUIDEZ DEL NEGOCIO		-
(+)Otros ingresos Familiares		700.00
(-)Gastos Familiares		192.50
DISPONIBLE UNIDAD SOCIO ECONÓMICA		507.50
% Sensibilización Final		0.70
CAPACIDAD DE PAGO		355.25

INDICADORES FINANCIEROS

CAPITAL DE TRABAJO	Activo Corriente* - Pasivo Corriente**	-	ROTACION DE INVENTARIOS	(Inventario / Costo de Venta) * 30 días	#¡DIV/0!
ENDEUDAMIENTO	(Total Pasivo / Total Activo) * 100	#¡DIV/0!	RENTABILIDAD	(Liquidez del Negocio / Ventas) * 100	#¡DIV/0!

INFORMACION ACTIVIDAD ADICIONAL

ACTIVIDAD:

COMPRAS Y VENTAS POR LINEAS DE PRODUCTOS MENSUAL

No.	UNID	DETALLE DEL PRODUCTO	VENTAS			COMPRAS		
			CANTIDAD VENDIDA	PRECIO VENTA	TOTAL VENTAS (3x4)	CANTIDAD COMPRADA	COSTO UNITARIO	TOTAL COMPRAS (6x7)
1					-			-
2					-			-
3					-			-
4					-			-
5					-			-
TOTALES			0		-	0		-

GASTOS GENERALES DEL NEGOCIO

Gastos de Personal	
Otros Materiales /Insumos	
Alquiler	
Servicios Públicos (Luz, Agua, teléfono)	
Transportes (Fletes Combustibles)	
Alimentación	
Deudas del Negocio	
Otros	
TOTAL GASTOS GENERALES	-

FLUJO INTEGRAL MENSUAL

VENTAS	-
Ventas efectivo	
Recuperación CxC	
(-)Costo de ventas / Compras	
DISPONIBILIDAD INICIAL	-
(-)GASTOS GENERALES DEL NEGOCIO	-
LIQUIDEZ DEL NEGOCIO	-

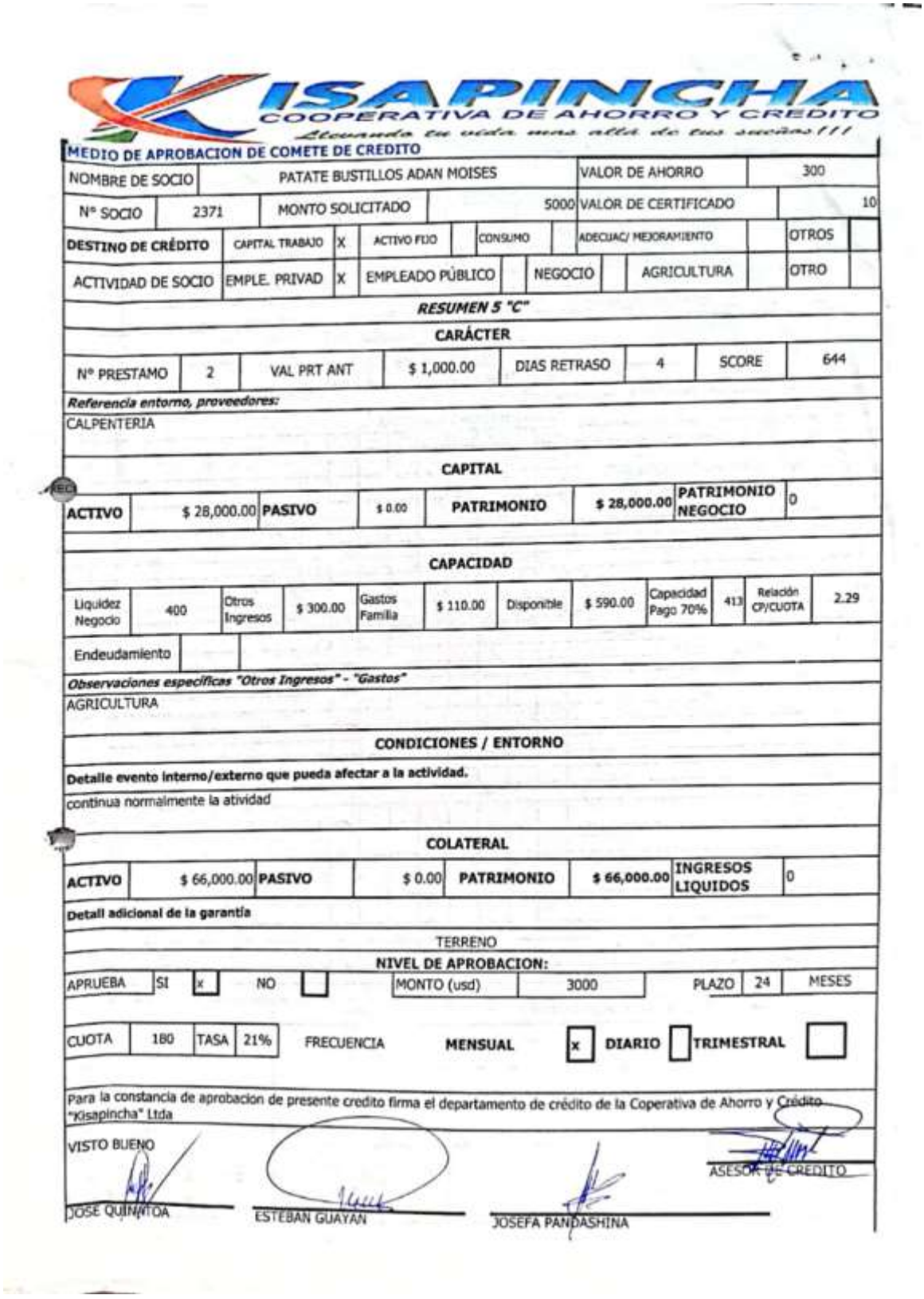
EXCEDENTE MENSUAL	#¡REF!
CAPACIDAD DE PAGO %	355.25

No. DE CARGAS	
CUOTA A PAGAR	233.00

COMENTARIOS OFICIAL DE CREDITO

PROPUESTA DE CREDITO	Comentarios:	PARA CONSTANCIA:
MONTO: 5000		FIRMA DE SOCIO
PLAZO: 36		
VALOR CUOTA: 233		FIRMA DEL OFICIAL DE CREDITO

ANEXO 8



KISAPINCHA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Alcanzando tu vida mas allá de tus sueños!!!

MEDIO DE APROBACION DE COMETE DE CREDITO

NOMBRE DE SOCIO	PATATE BUSTILLOS ADAN MOISES				VALOR DE AHORRO	300	
N° SOCIO	2371	MONTO SOLICITADO	5000		VALOR DE CERTIFICADO	10	
DESTINO DE CRÉDITO	CAPITAL TRABAJO	X	ACTIVO FIJO		CONSUMO		ADECUAC/ MEJORAMIENTO		OTROS	
ACTIVIDAD DE SOCIO	EMPLE. PRIVAD	X	EMPLEADO PÚBLICO		NEGOCIO		AGRICULTURA		OTRO	

RESUMEN 5 "C"

CARÁCTER

N° PRESTAMO	2	VAL PRT ANT	$ 1,000.00	DIAS RETRASO	4	SCORE	644

Referencia entorno, proveedores:

CALPENTERIA

CAPITAL

ACTIVO	$ 28,000.00	**PASIVO**	$ 0.00	**PATRIMONIO**	$ 28,000.00	**PATRIMONIO NEGOCIO**	0

CAPACIDAD

Liquidez Negocio	400	Otros Ingresos	$ 300.00	Gastos Familia	$ 110.00	Disponible	$ 590.00	Capacidad Pago 70%	413	Relación CP/CUOTA	2.29
Endeudamiento											

Observaciones especificas "Otros Ingresos" - "Gastos"

AGRICULTURA

CONDICIONES / ENTORNO

Detalle evento interno/externo que pueda afectar a la actividad.

continua normalmente la atividad

COLATERAL

ACTIVO	$ 66,000.00	**PASIVO**	$ 0.00	**PATRIMONIO**	$ 66,000.00	**INGRESOS LIQUIDOS**	0

Detall adicional de la garantía

TERRENO

NIVEL DE APROBACION:

APRUEBA	SI	x	NO		MONTO (usd)	3000	PLAZO 24	MESES

CUOTA	180	TASA	21%	FRECUENCIA	**MENSUAL**	x	**DIARIO**		**TRIMESTRAL**

Para la constancia de aprobacion de presente credito firma el departamento de crédito de la Coperativa de Ahorro y Crédito "Kisapincha" Ltda

VISTO BUENO

JOSE QUINATOA — ESTEBAN GUAYAN — JOSEFA PANDASHINA — ASESOR DE CREDITO

ANEXO 9

Cooperativa "KISAPINCHA" Ltda.

AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN CREDITICIA

AMBATO, 18-08-2017

Señores.
Cooperativa "KISAPINCHA" Ltda.
Presente.-

Autorizo (amos) de forma expresa, voluntaria e irrevocable a la (el) Cooperativa "KISAPINCHA" Ltda. o a la persona que sea cesionario o endosatorio de los efectos u obligaciones contenidas o derivadas del presente documento, para que toda la información de los riesgos crediticios, constante en el presente documento sea transferida y actualizada periódicamente a los burós de crédito, especiamente a EQUIFAX., u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones, así como también para que mi actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea reportado y actualizado a tales entidades.

Declaro (amos) que conozco que la información de riesgo crediticios que pudiere ser transferida a los burós de crédito y especialmente a EQUIFAX., constará en las bases de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro (amos) que conozco la Ley de Burós de Información Crediticia así como los derechos que ella me ampara.

Deudor (a)
PATATE BUSTILLOS ADAN MOISES
N° C.I. 0504110982

Deudor (a) Cónyuge
N° C.I.

Deudor (a)
PATATE SANCHEZ SEGUNDO CESAR ENRIQUE
N° C.I. 0500574009

Deudor (a) Cónyuge
BUSTILLOS BRAVO AIDA LUCRECIA
N° C.I. 0501142129

Garante(2)
GUACHAMBOZA SANCHEZ FAUSTO MARCIAL
N° C.I. 1803900628

Deudor (a) Cónyuge
SUPE PALATE GLORIA ISABEL
N° C.I. 1804200713

ANEXO 10

Cooperativa "KISAPINCHA" Ltda.

TABLA DE AMORTIZACIÓN

SOBRE SALDOS

Pag: 1
AMBATO, 20-01-2017

Agencia: (MTZ) AMBATO
N° Socio: 2160 PATATE BUSTILLOS ADAN MOISES
N° Préstamo: 1 Adjudicado: SI 20/01/2017 17:09

Clase: NUEVO
Producto: SOBRE FIRMAS
Destino : MICROCREDITO-MINORISTA
Val. Solicitud: 1,000.00

Tasa Nominal: 21.6 % anual
Rec. Mora: 1.10
Días Cálculos: 0

DETALLE

Val. Prestamo:	1,004.20	Val. Otros:	0.00
Val. Ahorros :	1,000.00	Val. Seguro:	4.20
Val. Certificados:	0.00	Val. Aporte:	0.00
Val. Gastos:	0.00	Val. Reserva:	10.00

#CUOTA	VENCE	CAPITAL	INTERES	OTROS	RESERVA	CUOTAS	SALDO
1	20/02/2017	83.68	18.68	.00	0.83	103.19	920.52
2	20/03/2017	83.68	15.46	.00	0.83	99.97	836.84
3	20/04/2017	83.68	15.57	.00	0.83	100.08	753.16
4	20/05/2017	83.68	13.56	.00	0.83	98.07	669.48
5	20/06/2017	83.68	12.45	.00	0.83	96.96	585.80
6	20/07/2017	83.68	10.54	.00	0.83	95.05	502.12
7	20/08/2017	83.68	9.34	.00	0.83	93.85	418.44
8	20/09/2017	83.68	7.78	.00	0.83	92.29	334.76
9	20/10/2017	83.68	6.03	.00	0.83	90.54	251.08
10	20/11/2017	83.68	4.87	.00	0.83	89.18	167.40
11	20/12/2017	83.68	3.01	.00	0.83	87.52	83.72
12	20/01/2018	83.72	1.56	.00	0.87	86.15	.00
	TOTALES:	1,004.20	118.85	.00	10.00	1,132.85	

Crédito: ESTEBAN GUAYAN

RECIBÉ CONFORME SOCIO

ANEXO 11

KISAPINCHA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
Llevando tu vida mas allá de tus sueños!!!

NOTIFICACIÓN
Nº 000501

SOCIO ☑ GARANTE ☐

LUGAR Y FECHA: Cachiluana a 06/02/2020 SOCIO No.: 200237
NOMBRES Y APELLIDOS: Quinatoa Maiza Segundo
DIRECCIÓN: Quisapincha - Cachiluana Chico
FECHA POSIBLE DE PAGO: hasta el dia viernes 07/02/2020

FIRMA DEL SOCIO y/o Quien recibe la Notificación

Para uso de la Cooperativa

KISAPINCHA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
Llevando tu vida mas allá de tus sueños!!!

NOTIFICACIÓN
Nº 0000501

SOCIO ☑ GARANTE ☐

LUGAR Y FECHA: Cachiluana a 06/02/2020 SOCIO No.: 200237
NOMBRES Y APELLIDOS: Quinatoa Maiza Segundo
DIRECCIÓN: Quisapincha - Cachiluana Chico
NOMBRE DEL GARANTE:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito KISAPINCHA, le comunica que el crédito que solicito a la Cooperativa se encuentra vencido en: 12 días

DETALLE	VALOR
Capital	$. 83.33
Interés	$. 24.11
Interés de Mora	$. 0.79
Valor Notificación	$. 10.00
Valor Judicial	$.
	$.
VALOR TOTAL	$. 118.23

Por lo tanto solicitamos acercarse a la Cooperativa para la cancelación de sus obligaciones en un plazo no mayor de 48 horas y así conservar su buen historial crediticio el mismo que será un buen indicador para futuros préstamos. En caso de no hacerlo la Cooperativa registrará su deuda en la CENTRAL DE RIESGOS y ejercerá las acciones legales correspondientes para el SECUESTRO Y EMBARGO DE LOS BIENES DE USTED Y SUS GARANTES. Además le recordamos que deberá asumir los costos y gastos judiciales.

NOTA: El valor total a pagar antes indicado, cambiará a partir del siguiente día de entregado la notificación.

Agencia: Quisapincha
Asesor: Carlos Chachipanta

DEPARTAMENTO DE COBRANZAS
COOPERATIVA KISAPINCHA

Matriz Ambato: Garcia Moreno y Espejo T.: (03)2420 096 / 0994 312 004
Agencia Quisapincha: 10 de Agosto y Gonzáles Suárez T.: (03)2773-064
www.coackisapincha.fin.ec

ANEXO 12

ADVERTENCIA DE INICIO DE JUICIO

Ambato, 21 de enero 2020.

Señor (a): **DEUDOR (A)**

Chadan Guangatal Edgar Mauricio

Presente.-

MAGISTER ABOGADO. ANGEL POLIVIO PULLUTASIG C, Abogado en ejercicio profesional con Matricula **No. 18-2016-158,** Foro de Abogados de Tungurahua, a usted respetuosamente comparezco y explico que estoy encargado de recuperación de cartera vencida de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA.,** conforme acuerdo con la institución.

Me permito solicitarle que cancele los valores atrasados que ascienden a la cantidad de **DOSCIENTOS OCHENTA DOLARES (USD. 280,00)**, en el plazo máximo de 72 horas, contadas a partir de la recepción de esta notificación, o en su defecto quisiera tener una reunión para analizar su caso en la agencia de la cooperativa, ubicada en las calles 10 de Agosto y Bolivar de la parroquia Quisapincha.

Con estos Antecedentes y al amparo de lo que establece el Código General de Procesos, Código Civil, y demás normativo vigente para estos casos de no cancelar lo adecuado me veré en la imperiosa necesidad de concurrir ante la autoridad competente e iniciar las acciones legales en su contra, las cuales conlleva a embargar, secuestrar o retener bienes inmuebles, muebles o valores que se encuentren en su nombre, de su cónyuge o de los garantes o, en su caso realizar el **JUICIO DE INSOLVENCIA**, en el cual perderá sus derechos de ciudadanía.

Por el no pago de estas obligaciones usted ingresara al **BURO DE CREDITO (CENTRAL DE RIESGOS),** a nivel nacional, con una calificación negativa, ocasionándole que no pueda contraer créditos o prestamos en ningún Banco, Cooperativa, Financiera, Casas Comerciales y otras Entidades que provean servicios Financieros y de comercio mientras no cancele esta obligación.

Recuerde que esta es **UNICA NOTIFICACION EXTRA JUDICIAL**, la siguiente será por medio de un Juzgado, con las respectivas consecuencias legales en su contra.

FIRMO.

AB. ANGEL PULLUTASIG C.
MAT. 18-2016-158. FORO
Dirección Av.: Sucre y Castillo edificio Villalba Ambato cuarto Piso oficina 1102.
Celular: 0982639886 correos: angelpolipo@hotmail.com

ANEXO 13

FUNCIÓN JUDICIAL

REPÚBLICA DEL ECUADOR

www.funcionjudicial.gob.ec

UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE CON SEDE EN EL CANTÓN QUERO

No. proceso:	18334-2019-04545
No. de Ingreso:	2
Acción/Infracción:	COBRO DE PAGARÉ A LA ORDEN
Actor(es)/Ofendido(s):	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA.
Demandado(s)/Procesado(s):	HERNANDEZ CAISA JESSICA ELIZABETH HERNANDEZ BAYAS JUAN FRANCISCO

Fecha	Actuaciones judiciales
17/12/2019 12:08:00	**DILIGENCIA DEPRECATORIO**

Quero, martes 17 de diciembre del 2019, las 12h08, VISTOS: Avoco conocimiento por sorteo electrónico en línea, el presente Deprecatorio Virtual, en calidad de Jueza Encargada con acción de personal Nro. 3328-DP18-2019 de fecha 16/12/2019, del despacho del Dr. Carlos Wilfrido Carrasco Castro. En lo principal, en atención al deprecatorio remitido por la Unidad Judicial Civil con sede en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua; el cual cumple con los requisitos establecidos en el Memorándum No. CJ-DNGP-2018-0121-MC de deprecatorios virtuales; se dispone: I.- Procédase a realizar la CITACIÓN a los demandados HERNÁNDEZ CAIZA JESSICA ELIZABETH y HERNÁNDEZ BAYAS JUAN FRANCISCO, en calidad de deudores principales con la demanda, auto inicial y esta providencia, en el lugar que indica la parte actora en su demanda; conforme se encuentra dispuesto en auto de fecha viernes 22 de noviembre del 2019, las 16h45; Citación que se realizará por medio del señor Citador de esta Unidad Judicial. Se recuerda que para el cumplimiento de la diligencia ordenada, se debe contar con la comparecencia de la parte procesal interesada que impulse dicha diligencia para que preste las facilidades necesarias; II.- Una vez cumplido lo Deprecado, procédase a devolver el deprecatorio a la Autoridad correspondiente. Actúe como secretario Titular el Dr. Washington Joselito Bucheli Hinostroza según memorando Nro. DP18-0851-2017 de fecha 26/12/2017. NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.-

13/12/2019 14:55:16 **ACTA DE SORTEO**

PROCESO JUDICIAL No: 18334-2019-04545 (2) Primera Instancia.

Registro realizado en la provincia de TUNGURAHUA, cantón AMBATO, el viernes 13 de diciembre de 2019, a las 14:55, el proceso: Civil, Tipo de procedimiento: Ejecutivo por Asunto: Cobro de pagaré a la orden, seguido por: Cooperativa de Ahorro y Credito Kisapincha Ltda, en contra de: Hernandez Caisa Jessica Elizabeth, Hernandez Bayas Juan Francisco.

Por sorteo de ley la competencia se radica en la UNIDAD JUDICIAL MULTICOMPETENTE CON SEDE EN EL CANTÓN QUERO, conformado por el/la juez(a): Juez(a) Doctor Carrasco Castro Carlos Wilfrido. Secretario(a): Bucheli Hinostroza Washington Joselito.ABG SILVIA GISSELA HEREDIA VILLACISResponsable del SorteoUNIDAD JUDICIAL CIVIL CON SEDE EN EL CANTÓN AMBATO.