



RESUMEN

El tema de estudio contiene un marco teórico que sirve como guía para realizar el diagnóstico del departamento de crédito y diseñar un manual de control interno.

El diagnóstico de control interno permite evaluar la misión, objetivos, organigrama del departamento, sus principales actividades como son: la colocación de créditos y recuperación de cartera; y a la vez la evaluación de riesgos a través de los factores que comprenden cada uno de los componentes del control interno.

En la aplicación práctica se desarrolla el Diseño de un Manual de Control Interno aplicado al Departamento de Crédito de la Cooperativa CACPE Biblián Ltda., con el objeto de establecer los tipos de actividades que realiza el departamento, las funciones del personal, código de ética, plan operativo anual, la normativa legal a aplicarse en los procedimientos; los informes que se generan y los indicadores de eficacia y eficiencia.

El manual de control interno contribuirá a que los procesos se realicen de manera eficaz y eficiente estableciendo lineamientos de control y así conseguir que la información sea útil y confiable.

Palabras claves: Control interno, Cooperativa, Diseño de un manual de control interno.



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	11
-------------------	----

CAPITULO I

1. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.

1.1 Reseña Histórica.....	12
1.2 Misión.....	12
1.3 Visión.....	12
1.4 Objetivos Organizacionales.....	13
1.5 Estructura Organizacional.....	13

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Control Interno	
2.1.1 Tipos de Control Interno.....	15
2.1.2 Informe COSO.....	15
2.2 Riesgos	
2.2.1 Riesgo Crediticio.....	16
2.2.2 Impacto de los Riesgos en la Organización.....	16
2.3 Cooperativa.....	17
2.4 Crédito	
2.4.1 Tipos de Crédito.....	17
2.5 Manual de Control Interno.....	18
2.6 Fases para la elaboración de un Manual de Control Interno.....	19
2.6.1 Contenido de un Manual	
2.7 Eficiencia.....	22
2.8 Eficacia.....	22
2.9 Economía.....	22
2.10 Ética.....	22

CAPITULO III

3. DIAGNOSTICO DEL CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CREDITO

3.1 Generalidades.....	23
3.2 Organigrama del Departamento de Crédito.....	24
3.3 Colocación de Créditos.....	25
3.4 Recuperación de Cartera.....	25
3.5 Evaluación de Riesgos.....	25



3.6 FODA.....	30
---------------	----

CAPITULO IV

4. DISEÑO DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO

4.1 Desarrollo del Manual de Control Interno.....	31
---	----

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Yo, Mayra Alexandra Tapia Médisis, autor de la tesis "Diseño de un manual de control interno aplicado al departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito CACPE BIBLIAN Ltda.", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público – Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 12 de Noviembre del 2012

Mayra Alexandra Tapia Médisis
0104418702

Maricela García
Mayra Tapia

5



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Yo, Mayra Alexandra Tapia Médisis, autor de la tesis "Diseño de un manual de control interno aplicado al departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito CACPE BIBLIAN LTDA.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 12 de Noviembre del 2012

Mayra Alexandra Tapia Médisis
0104418702

Maricela García
Mayra Tapia

6



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Yo, Maricela Elizabeth García Soliz, autor de la tesis "Diseño de un manual de control interno aplicado al departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito CACPE BIBLIAN LTDA.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 12 de Noviembre del 2012

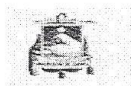
Maricela Elizabeth García Soliz
0302286208

Maricela García
Mayra Tapia

8



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Yo, Maricela Elizabeth García Soliz, autor de la tesis “Diseño de un manual de control interno aplicado al departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito CACPE BIBLIAN Ltda.”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público – Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 12 de Noviembre del 2012

Maricela Elizabeth García Soliz
0302286208

Maricela García
Mayra Tapia

7

Maricela García
Mayra Tapia



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO –
AUDITOR

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO APLICADO AL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO CACPE BIBLIAN LTDA.”**

AUTORAS:

MARICELA ELIZABETH GARCIA SOLIZ
MAYRA ALEXANDRA TAPIA MÉDISIS

TUTOR:

ECO. GLADYS FERNANDEZ

CUENCA - ECUADOR
2012



AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado las fuerzas necesarias para continuar y nunca darme por vencida;

A todos los profesores que supieron transmitirme sus conocimientos; de manera muy especial a nuestra tutora la Eco. Gladys Fernández.

Y en especial a mi familia que siempre está para apoyarme y darme fuerzas.

Maricela

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por iluminar mi vida y permitir que cumpla una de mis metas deseadas.

A los profesores por sus excelentes métodos de enseñanza y lograr fortalecer mis conocimientos y en especial a nuestra tutora la Eco. Gladys Fernández.

A mis padres por su paciencia, amor y apoyo incondicional que me brindan.

Mayra



DEDICATORIA

Por ser las personas que siempre están y estarán a mi lado y con las que sé que podré contar siempre, este trabajo se los dedico con mucho cariño a ustedes mis padres, hermanos y abuelita.

Maricela

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado con mucho cariño a mis padres, seres muy especiales ya que por su ejemplo, valores y consejos he podido superarme como persona, a mi hija Yuliana Valentina por traerme felicidad y que amo mucho, a mi esposo por estar junto a nosotras y a todos mis queridos amigos.

Mayra



INTRODUCCION

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. nace hace 19 años y cuyas actividades principales son: la captación y colocación de recursos financieros y además la prestación de otros servicios.

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

El control interno es importante ya que a través de este se establecen funciones y procedimientos que contribuyen a una adecuada organización y desempeño del personal, con esto obteniendo buenos resultados.

Este trabajo servirá como guía para el Departamento de Crédito en las siguientes actividades: solicitud y recepción de documentos, análisis, evaluación y aprobación; formalización de la otorgación del crédito y recuperación de cartera; ya que estas contribuyen al normal desenvolvimiento del Departamento.

El presente trabajo contiene los siguientes capítulos:

Capítulo I: Contiene la reseña histórica, misión, visión y la estructura organizacional de la Cooperativa.

Capítulo II: Contiene el concepto de control interno, informe COSO y las fases para la elaboración del manual.

Capítulo III: Trata sobre el diagnóstico del control interno del Departamento de crédito.

Capítulo IV: Contiene el desarrollo del manual.



CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN LTDA.

1.1 Reseña Histórica.-

CACPE Biblián Ltda. es una cooperativa financiera de ahorro y crédito controlada por la Superintendencia de Bancos y seguros, que brinda sus servicios en las Ciudades de Biblián, Azogues, Cuenca, Cañar que tiene entre sus objetivos principales fomentar en los socios y terceros, mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos. CACPE Biblián Ltda. actualmente consolidada entre las mejores Cooperativas de su clase a nivel nacional, ha atravesado una gran trayectoria que inicia en el año 1993, cuando un grupo de artesanos del cantón Biblián, tuvieron la idea de formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito dedicada a brindar soluciones y alternativas a las iniciativas de progreso de todos sus socios. Después de varias gestiones, con el apoyo y respaldo de varias organizaciones internacionales, el 21 de enero de 1993 mediante Acuerdo Ministerial 000361 es aprobada e inscrita en el Registro General de Cooperativas; el 23 de abril de 1993 abre sus oficinas en el antiguo convento parroquial de Biblián, las mismas que sirvieron durante 3 años para brindar atención a sus socios.

Uno de los hechos más importantes y trascendentales en su vida institucional fue en el año 2005, cuando pasa al control de la Superintendencia de Bancos, siendo la primera y única institución financiera que nació en la provincia del Cañar controlada por el organismo, gracias a la seriedad, seguridad y solvencia en el manejo de los recursos que CACPE BIBLIAN tiene a su cargo.

1.2 Misión.-

Apoyar el desarrollo socioeconómico y el mejoramiento del nivel de vida en el Austro siendo un aliado de microempresarios, migrantes y empleados bajo relación de dependencia, mediante la prestación de servicios financieros competitivos que satisfagan las necesidades de la comunidad y un enfoque de calidad, solvencia y, gestión reconocidas a nivel nacional.

1.3 Visión.-

Ser la mejor opción en servicios financieros en la Provincia de Cañar y en el Austro por la cobertura, liderazgo, solvencia y calidad de servicio. Su gestión



integral se fortalece por el compromiso de directivos y empleados alcanzando una calificación de Riesgo de A y alta fidelidad de sus socios y clientes.

1.4 Objetivos Organizacionales.-

Objetivo General: Mejorar la competitividad con la finalidad de lograr el liderazgo.

Objetivos Específicos:

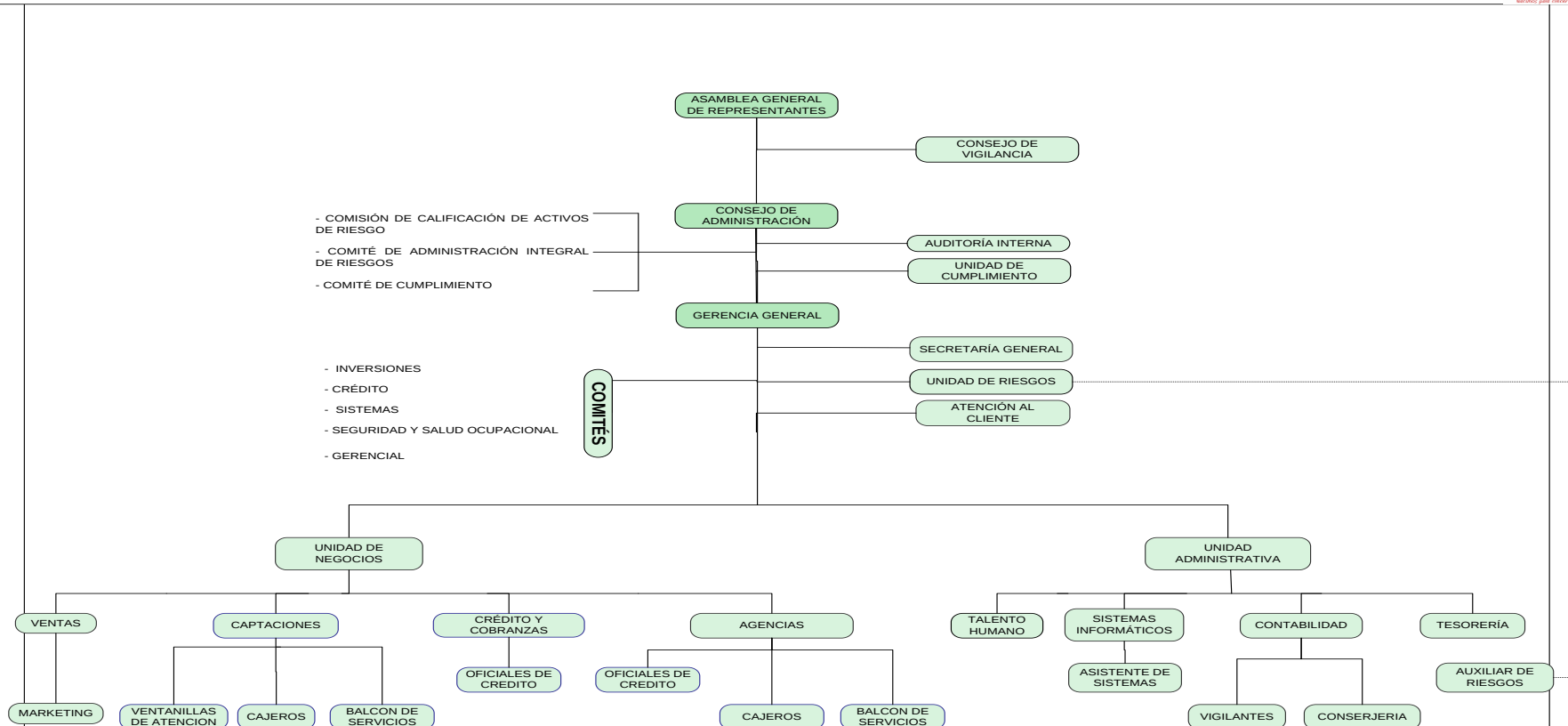
- Consolidar el fortalecimiento de la Cooperativa como institución financiera y de desarrollo, segura, confiables organizados que ofrece excelentes servicios financieros, procurando el desarrollo de los socios/clientes y la comunidad.
- Fomentar en los socios o terceros condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la cooperativa y del sistema cooperativo.
- Procurar fuentes de financiamiento interno y externo, para el desarrollo institucional y de sus asociados.
- Promover la ampliación del número de socios y terceros de la cooperativa tendiente a su consolidación y desarrollo.

1.5 Estructura Organizacional:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Ing. Leonidas Urgilés – Oficial de Cumplimiento Cooperativa CACPE Biblián Ltda.



CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Control Interno.-

El control interno es el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados 1) para proteger los activos; 2) obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y otros datos e informes operativos; 3) promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía; 4) comunicar las políticas administrativas, y estimular y medir el cumplimiento de las mismas.

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

2.1.1 Tipos de Control Interno.-

Control Administrativo: incluye, pero no se limita al plan de organización. Procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.

Control Interno Contable: consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refiere sobre todo a la protección de los activos y asegurar las cuentas y que los informes financieros sean confiables.

2.1.2 Informe COSO.-

Define al control interno como “un proceso” realizado por distintas personas de diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización, las que deben aportar su compromiso para obtener un grado razonable de seguridad, pero nunca absoluta.

Al mismo tiempo, plantea los siguientes objetivos que debe cumplir el sistema de control:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera, relacionada con la preparación de los estados financieros.



-
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno consta de cinco componentes, aplicables a todas las entidades, que surgen de la manera en como la administración realiza los negocios y como está integrado el proceso administrativo:

- *Ambiente de control*: Se refiere al medio ambiente en el que se desenvuelve la entidad, con su filosofía empresarial, los atributos del personal especialmente su integridad, valores éticos y profesionalismo con el cual trabajan.
- *Evaluación de riesgos*: la organización debe conocer los riesgos internos y externos a que está expuesto el negocio, y debe estar preparada y organizada para identificar, analizar y administrar los riesgos resultantes.
- *Actividades de control*: la entidad debe estar preparada a través de sus políticas y procedimientos para que provean una seguridad razonable ante los riesgos que su negocio involucra.
- *Información y comunicación*: la organización debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de la entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
- *Monitoreo o supervisión*: debe monitorearse el proceso total y de considerarse, introducir las modificaciones que permitan al sistema reaccionar en forma dinámica, adaptándose a las nuevas y cambiantes circunstancias.

2.2 Riesgos.-

Contingencia o cercanía de un daño; posibilidad de que ocurra algo no deseado.

"Los riesgos son hechos o acontecimientos cuya probabilidad de ocurrencia es incierta. La trascendencia del riesgo en el ámbito del estudio del control interno, se basa en que su probable manifestación y el impacto que puede causar en la organización ponen en peligro la consecución de los objetivos de la misma".

2.2.1. Riesgo crediticio

El riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar.

2.2.2 Impacto de los riesgos en la organización.-

Todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, naturaleza o estructura, enfrentan riesgos. Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de sobrevivir, de competir con éxito para mantener su poder



financiero y la calidad de sus productos o servicios. El riesgo es inherente a los negocios. No existe forma práctica de reducir el riesgo a cero. La dirección debe tratar de determinar cuál es el nivel de riesgo que se considera aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados. Los riesgos de negocio determinados por la alta dirección incluyen aspectos tales como:

- Clima de ética y presión a la dirección para el logro de objetivos.
- Competencia, aptitud e integridad del personal y tamaño del activo, liquidez o volumen de transacciones.
- Condiciones económicas del país y complejidad y volatilidad de las transacciones.
- Impacto en reglamentos gubernamentales y procesos y sistemas de información automatizados.
- Dispersión geográfica de las operaciones.

2.3 Cooperativa.-

Es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática.

2.4 Crédito.-

El crédito es una manifestación en especie o en dinero donde una persona física o jurídica 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 hubiera.

2.4.1 Tipos de Crédito.-

- Crédito de consumo: Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente los clientes lo utilizan para financiar la compra de bienes de consumo (por ejemplo, electrodomésticos) o el pago de servicios (por ejemplo, el pago de un tratamiento dental), etc.; siempre que sus ingresos provengan de su trabajo bajo relación de dependencia. El tipo de operaciones que se podrán incluir en esta cuenta son: sobregiros, préstamos, arrendamiento financiero, cartera comprada, cartera por riesgo compartido, ventas con pacto de recompra. Adicionalmente se registrarán los créditos otorgados por el IECE y las operaciones de crédito rotativo o crédito diferido de tarjetas de crédito, excepto las operaciones de tarjetas de crédito corporativas y las de microcrédito.
- Crédito comercial: Sirve para satisfacer una necesidad básica para el funcionamiento de una empresa. Las operaciones que se podrán incluir en esta clase de créditos, entre otras, son las siguientes: sobregiros,



préstamos, documentos descontados, créditos otorgados a otras instituciones financieras, arrendamiento financiero, cartera comprada, créditos especiales, cartera permutada, cartera por riesgo compartido, documentos pagados por cuenta de clientes, créditos subordinados, ventas con pacto de recompra y las operaciones de crédito rotativo o crédito diferido de tarjetas de crédito corporativas.

- Crédito de microcrédito: Es todo crédito concedido a un prestatario sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de micro empresas de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificadas por la Cooperativa en su calidad de prestamista.
- Crédito de vivienda: Los créditos hipotecarios para la vivienda deberán ser financiados con recursos propios de la Institución que los conceda, y deberán estar respaldados con garantía de primera hipoteca de un inmueble; la vivienda podrá ser construida por la entidad o por terceras personas e incluirá los créditos otorgados por el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, mutualistas, cooperativas a través de sus programas de vivienda, compra o construcción. Adicionalmente en este grupo se incluirá los créditos de vivienda de interés social.

2.5 Manual de Control Interno.-

El manual de control interno es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en una entidad, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios, etc.

Objetivos, políticas y componentes del manual de control interno

- El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad para complementar los controles de organización.
- Una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.
- Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.
- Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables y diseñados para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.



-
- La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.
 - La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.
 - La correcta disposición de los controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.

2.6 Fases para la Elaboración de un Manual.-

Para la elaboración de un manual se tomarán en cuenta los siguientes puntos:

1. Definición del objetivo a cumplir
2. Elección de los responsables de la preparación
3. Estudio preliminar de la organización
4. Planificación
5. Levantamiento de la información
6. Elaboración
7. Adiestramiento y distribución
8. Seguimiento
9. Actualización-mantenimiento
10. Evaluación

2.6.1 Contenido de un Manual:

Portada de Identificación:

- Logotipo de la Cooperativa
- Nombre del manual
- Mes y año de elaboración del manual

Índice del manual:

- Señalar de manera ordenada todo el contenido del manual, indicando los números de página.

Introducción: Debe contener:

- El motivo, propósito y la utilidad del manual
- Síntesis del contenido del manual
- Importancia del manual
- Se puede señalar el área que va a utilizar el manual.



Marco Jurídico: constituye el fundamento legal que faculta a una determinada unidad administrativa para establecer y operar mecanismos, procedimientos y sistemas administrativos con la normativa vigente, congruente con la naturaleza propia del manual en el ámbito de su competencia. Todos estos documentos deberán anotarse cronológicamente, de acuerdo al orden jerárquico que se describe a continuación:

- Constitución Política del Ecuador
- Leyes, códigos y convenios Internacionales
- Reglamentos
- Decretos
- Acuerdos
- Circulares y/u oficios
- Documentos normativos-administrativos
- Otras disposiciones

Objetivo del manual:

- Señalar brevemente los aspectos que se persiguen con la elaboración del manual
- Evitar el uso de adjetivos calificativos, gerundios y abreviaturas

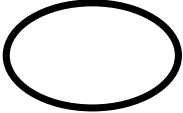
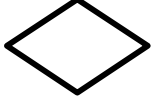
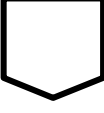
Procedimientos:

- Es la descripción narrativa, en forma secuencial y cronológica de cada uno de los pasos o actividades que se deben ejecutar para la realización de un proceso
- Deberá realizarse de forma clara, precisa y concisa señalando claramente quien, como, cuando y donde se ejecutan cada una de las actividades.
- Las actividades serán descritas, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente.
- Verificar si existe duplicidad de esfuerzos, si se realizan actividades innecesarias ya que las mismas pueden ser mejoradas o eliminadas, siempre y cuando no se desvíe el resultado a obtener con la ejecución del procedimiento.
- En la descripción de los responsables, se deberá indicar el nombre de la dependencia (dirección, oficina, unidad, área) y el nombre del cargo del funcionario responsable de ejecutar la misma.
- Si en una misma dependencia se realizan una serie de actividades de manera continua, solo se anotará el nombre de la dependencia en la primera de las actividades mencionadas.
- Cuando una actividad implique la utilización de algún formato, se deberá anotar el nombre entre comillas y hacer referencia al número de copias y a la distribución de las mismas.



- No describir actividades cuyo origen, control y seguimiento correspondan a otra dependencia.

Flujograma: Es la representación gráfica, secuencial y detallada de cada acción, se representa la distribución de los documentos y las operaciones que se efectúen con los mismos.

	INICIO O FIN	Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
	Funcionario responsable - Dependencia	En la parte Superior nombre del cargo del responsable de la ejecución de la actividad, en la parte inferior el nombre de la dependencia a que pertenece.
	Descripción de la actividad	Se describe en forma literal la operación a ejecutar.
	Decisión	Pregunta breve sobre la cual se toma alguna decisión.
	Archivo	Archivo del documento.
	Conector de Actividades	Indicando dentro del procedimiento el paso siguiente a una operación. (lleva en el interior la letra de la actividad).
	Conector de fin de página	Utilizado para indicar que el procedimiento continúa en la página siguiente.
	Flecha indicadora de frecuencia	Flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.
	Documento	Para indicar por ejemplo un pedido, requisición, factura, recibo, comprobante, correspondencia, etc.
	Bloque documentos	Para indicar copias múltiples.



	Remisión a otro procedimiento	Lleva el código del procedimiento a seguir.
	Cinta magnética	Utilizado cuando se genera un documento en disco blando (diskette).
	Tira de sumadora	Información que genera una sumadora como parte de un proceso.

2.7 Eficiencia: Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.

2.8 Eficacia: Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

2.9 Economía: Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y con el menor costo posible.

2.10 Ética: Parte de la Filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.



CAPITULO III

DIAGNOSTICO DEL CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CREDITO

El Sistema de Control Interno del Departamento de Crédito se encuentra en un nivel medio porque no contiene procedimientos para cada actividad, y no están de acuerdo a sus necesidades, y en consecuencia no se puede medir la eficiencia y eficacia de sus actividades.

Debido a que la entrega de créditos es la principal actividad de la Cooperativa, es necesario un mejor control interno para proceder de manera inmediata a la recuperación de los créditos lo que ayuda a que no se afecte la liquidez de la Cooperativa y, así de esta manera seguir brindando apoyo a los emprendedores.

3.1 Generalidades.-

Misión: Apoyar a la rentabilidad de la Cooperativa mediante la recuperación de créditos de manera inmediata obteniendo el menor índice de morosidad.

La misión del Departamento está de acuerdo a las actividades que realizan, pero no está incluida una de las actividades principales que es la colocación inmediata de créditos y así contribuir con los ingresos de la Cooperativa.

La misión del Departamento sería la siguiente: Apoyar la rentabilidad de la Cooperativa mediante la colocación y recuperación inmediata de créditos, obteniendo el menor índice de morosidad y contribuyendo a los ingresos de la Cooperativa.

Objetivos:

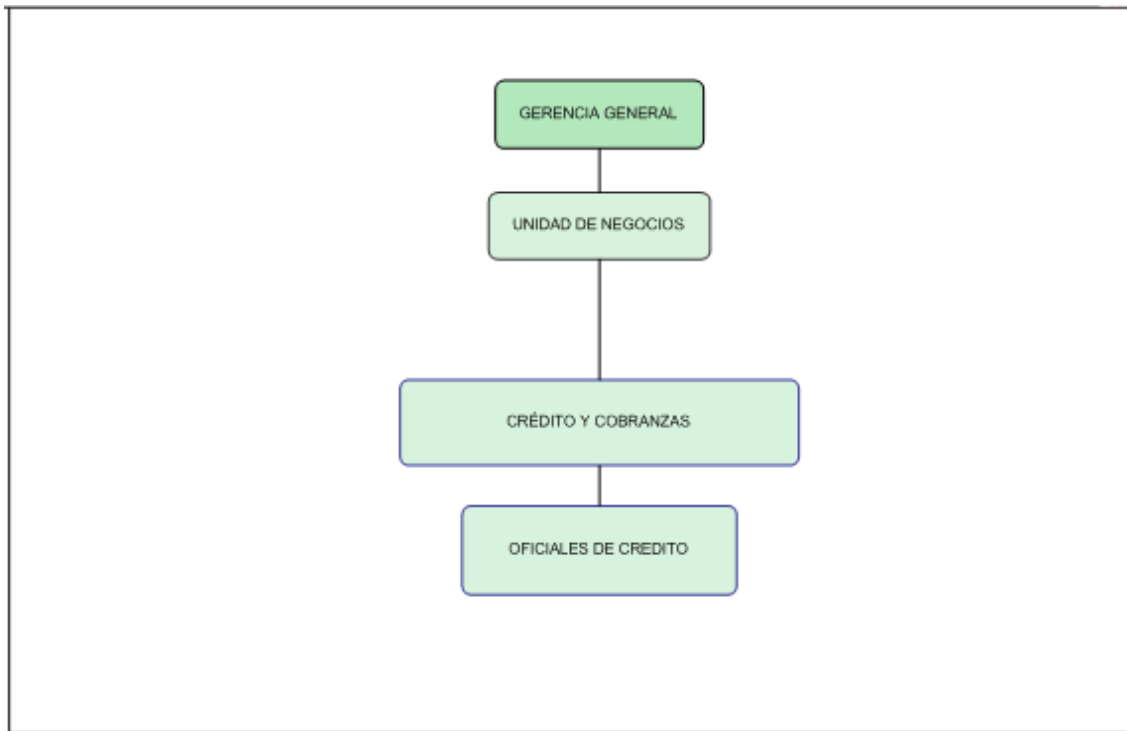
- ✓ Analizar los créditos con mayor riesgo de morosidad alta y dar un seguimiento continuo.
- ✓ Realizar estudios sectoriales.
- ✓ Capacitar al personal.
- ✓ Establecer estándares para la evaluación de créditos.

Los objetivos del departamento están bien definidos, pero lo recomendable sería establecer un objetivo general el mismo que permite que los empleados tengan una idea global y clara de lo que se pretende alcanzar.

El objetivo general propuesto es: "Evitar que los créditos concedidos lleguen a tener un índice alto de morosidad".

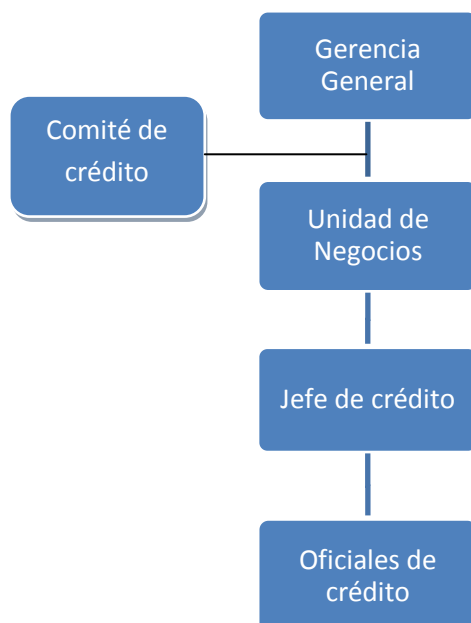


3.2 Organigrama del Departamento de Crédito.-



El organigrama del Departamento de crédito no está bien estructurado y definido porque no demuestra cómo es realmente la organización del mismo, ya que no consta el comité de crédito que cumple funciones primordiales como por ejemplo la aprobación de créditos de montos altos, además no describe de manera adecuada quienes conforman crédito y cobranzas.

Por lo tanto la estructura propuesta es la siguiente:



3.3 Colocación de Créditos.-

Análisis, evaluación y aprobación del crédito.- No se realiza un análisis profundo y minucioso de la documentación e información proporcionada por los socios no verificando datos tales como: domicilio, lugar de trabajo, números telefónicos, referencias y garantías.

Para la otorgación de créditos se debe definir un procedimiento en el que se establezca claramente cada uno de los documentos, líneas de crédito a analizarse, su orden y forma de realizar.

3.4 Recuperación de Cartera.-

La recuperación de los créditos no se realiza de manera inmediata y no se da un seguimiento diario a los créditos que se encuentran vencidos para verificar si ha disminuido el índice de morosidad, ocasionando que el índice de morosidad incremente y con esto pudiendo afectar a la liquidez de la Cooperativa.

Se debería notificar a los socios desde el primer día que se encuentren vencidos sus créditos; ya que si los mismos no se recuperan implican costos excesivos para la Cooperativa.

3.5 Evaluación de los Riesgos.-



Matriz de Riesgo y Confianza Componente: Ambiente de Control

Variable independiente		Integridad y Valores Éticos	Competencia Profesional	Atmosfera de confianza mutua	Filosofía de dirección y estilo de gestión	Estructura Organizacional	Delegación de autoridad	Políticas y prácticas en materia de RRHH.	
#	Variable Dependiente	Código de ética	Desempeño del puesto de trabajo	Confianza entre Gerencia y empleados	Toma de decisiones	Cumplimiento del manual de funciones	Responsabilidad	Capacitación	Variables
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	7
1	Suficiente	1	1	0	0	0	1	1	4
1	Competente	1	1	0	1	0	1	1	5
1	Pertinente	1	1	0	1	0	1	0	4
3	TOTAL	3	3	0	2	0	3	2	13

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA	
76% al 99%	Alto
51% al 75%	Medio
15% al 50%	Bajo

PONDERACION TOTAL	21
CALIFICACION TOTAL	13
PONDERACION TOTAL	21
NIVEL DE CONFIANZA	61,90%
NIVEL DE RIESGO	38,10%

MEDIO
ALTO



Matriz de Riesgo y Confianza
Componente: Administración de riesgos

Variable independiente		Objetivos específicos para cada proceso	Riesgos	Nuevas tecnologías	Variables
#	Variable Dependiente	Conocimiento de objetivos	Medidas para evitar los riesgos	Actualización del hardware y software	
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	3
1	Suficiente	0	1	1	2
1	Competente	0	0	1	1
1	Pertinente	0	1	1	2
3	TOTAL	0	2	3	5

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA	
76% al 99%	Alto
51% al 75%	Medio
15% al 50%	Bajo

PONDERACION TOTAL	9
CALIFICACION TOTAL	5
PONDERACION TOTAL	9
NIVEL DE CONFIANZA	55,56%
NIVEL DE RIESGO	44,44%

MEDIO
ALTO



Matriz de Riesgo y Confianza
Componente: Actividades de Control

Variable independiente		CONTROL							Variables
#	Variable Dependiente	Cumplimiento de requisitos	Análisis de documentación	Resultado	Actualización de datos	Informe	Liquidación	Recuperación	
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	7
1	Suficiente	1	1	1	0	1	1	0	5
1	Competente	1	0	0	0	1	1	0	3
1	Pertinente	1	1	1	1	1	1	1	7
3	TOTAL	3	2	2	1	3		1	12

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA	
76% al 99%	Alto
51% al 75%	Medio
15% al 50%	Bajo

PONDERACION TOTAL	21	
CALIFICACION TOTAL	12	
PONDERACION TOTAL	21	
NIVEL DE CONFIANZA	57,14%	MEDIO
NIVEL DE RIESGO	42,86%	ALTO



Matriz de Riesgo y Confianza Componente: Información y Comunicación

Variable independiente		Información	Comunicación	Variables
#	Variable Dependiente	Informe de crédito	Anexo de cartera	
		Factor 1	Factor 2	2
1	Suficiente	1	1	2
1	Competente	0	1	1
1	Pertinente	1	1	2
3	TOTAL	2	3	5

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA	
76% al 99%	Alto
51% al 75%	Medio
15% al 50%	Bajo

PONDERACION TOTAL	6
CALIFICACION TOTAL	5
PONDERACION TOTAL	6
NIVEL DE CONFIANZA	83,33%
NIVEL DE RIESGO	16,67%

ALTO
BAJO

Matriz de Riesgo y Confianza Componente: Supervisión y Monitoreo

Variable independiente		SUPERVISION Y CONTROL			Variables
	Variable Dependiente	Auditoría Interna	Revisión de documentos	Análisis de cartera vencida	
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	3
1	Suficiente	0	0	0	0
1	Competente	1	1	0	2
1	Pertinente	1	1	0	2
3	TOTAL	2	2	0	4

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA	
76% al 99%	Alto
51% al 75%	Medio
15% al 50%	Bajo

PONDERACION TOTAL	9
CALIFICACION TOTAL	4
PONDERACION TOTAL	9
NIVEL DE CONFIANZA	44,44%
NIVEL DE RIESGO	55,56

BAJO
ALTO



3.7 FODA.-

Fortalezas	Oportunidades
➤ Otorgar varias líneas de crédito. ➤ Capacitación continua del personal. ➤ Buen porcentaje de socios activos. ➤ Buen ambiente de trabajo. ➤ Software adecuado a las necesidades de la Cooperativa. ➤ Crédito inmediato. ➤ Buena atención al cliente.	➤ Estar controlada por la SBS. ➤ Tasas de interés competitivas. ➤ Incremento de la demanda de créditos de Microempresa.
Debilidades	Amenazas
➤ No existe un manual de control interno. ➤ Falta de conocimiento de la normativa vigente. ➤ Falta de análisis para la concesión de los créditos de consumo. ➤ Índice de morosidad significativo ➤ Falta de personal para ciertas funciones específicas.	➤ Surgimiento de nuevas competencias. ➤ Deudores no comprometidos con el pago del crédito concedido. ➤ Alto índice de delincuencia. ➤ Crisis económica mundial



CAPITULO IV

DISEÑO DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO

4.1 Desarrollo del Manual de Control Interno

PORTADA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE
BIBLIÁN LTDA.

MANUAL DE CONTROL INTERNO APLICADO AL DEPARTAMENTO DE
CREDITO DE LA COOPERATIVA CACPE BIBLIÁN LTDA.

Noviembre del 2012



INDICE

CAPÍTULO 1.- GENERALIDADES

1.1 Introducción.....	33
1.2 Objetivos del Manual.....	33
1.3 Marco Jurídico.....	33

CAPÍTULO 2.- DESCRIPCIÓN DE LA COOPERATIVA

2.1 Base legal de la Cooperativa.....	34
2.2 Objetivos Organizacionales.....	34
2.3 Estructura Orgánica y Funcional.....	34

CAPÍTULO 3.- DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

3.1 Estructura Orgánica.....	38
3.2 Descripción de las funciones de los cargos del Departamento de Crédito.....	38
3.3 Definición y alcance del Departamento de Crédito.....	39
3.4 Objetivos del Departamento de Crédito.....	40
3.5 Código de ética.....	40
3.6 Normativa legal.....	41
3.7 Plan Operativo Anual.....	42
3.8 Procedimientos de control para el departamento de crédito.....	44
3.9 Informes que se generan en el departamento de crédito.....	47
3.10 Indicadores de la eficiencia y eficacia.....	47



CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 Introducción.-

El Departamento de Crédito tiene sus niveles jerárquicos bien estructurados: Gerencia General, Comité de Crédito, Unidad de Negocios, Jefe de Crédito y Oficiales de crédito. Sus funciones principales son la colocación y recuperación de cartera.

El presente manual de control interno fue creado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. como una guía y herramienta fundamental para la aplicación correcta de procesos y responsabilidades del personal en las operaciones que realiza el departamento de crédito y el mismo contiene:

- Descripción de la entidad y del Departamento de crédito.
- Las funciones de quienes integran el departamento de crédito.
- Procedimientos.

El objetivo principal es establecer lineamientos de control para facilitar los procesos del Departamento de crédito de manera adecuada y eficaz, obteniendo una fiabilidad en la información financiera y operativa.

1.2 Objetivos del Manual.-

- Definir las operaciones dentro del departamento de crédito.
- Mejorar las operaciones dentro del departamento de Crédito.
- Establecer funciones específicas a los empleados.
- Conseguir que la información sea útil y confiable.

1.3 Marco Jurídico.-

- Constitución Política del Ecuador
- Leyes, códigos y convenios Internacionales
- Reglamentos
- Decretos
- Acuerdos
- Circulares y/u oficios
- Documentos normativos-administrativos
- Otras disposiciones.



CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN DE LA COOPERATIVA

2.1 Base legal de creación de la entidad.-

CACPE Biblián Ltda. es una cooperativa financiera de ahorro y crédito controlada por la Superintendencia de Bancos y seguros que con el apoyo y respaldo de varias organizaciones internacionales, el 21 de enero de 1993 mediante Acuerdo Ministerial 000361 es aprobada e inscrita en el Registro General de Cooperativas.

El año 2005 pasa al control de la Superintendencia de Bancos, según decreto 354, siendo la primera y única institución financiera que nació en la provincia del Cañar controlada por el organismo, gracias a la seriedad, seguridad y solvencia en el manejo de los recursos que CACPE BIBLIAN tiene a su cargo.

2.2 Objetivos Organizacionales.-

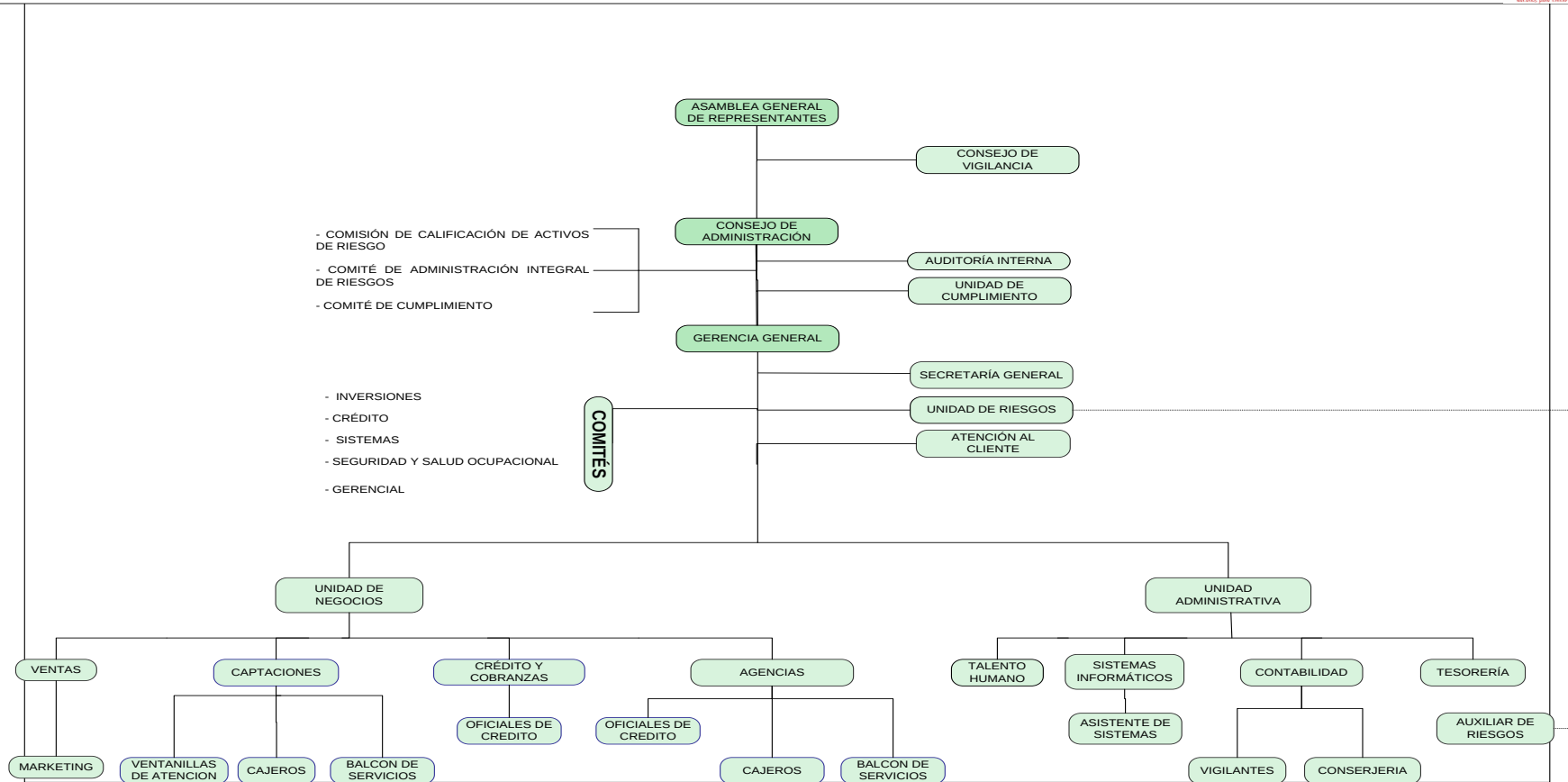
- Consolidar el fortalecimiento de la Cooperativa como institución financiera y de desarrollo, segura, confiables organizados que ofrece excelentes servicios financieros, procurando el desarrollo de los socios/clientes y la comunidad.
- Fomentar en los socios o terceros condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la cooperativa y del sistema cooperativo.
- Procurar fuentes de financiamiento interno y externo, para el desarrollo institucional y de sus asociados.
- Promover la ampliación del número de socios y terceros de la cooperativa tendiente a su consolidación y desarrollo.

2.3 Estructura Orgánica y Funcional:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Ing. Leonidas Urgilés – Oficial de Cumplimiento Cooperativa CACPE Biblián Ltda.



Niveles que forman el organigrama.-

- Nivel Directivo
- Nivel Ejecutivo
- Nivel de Asesoría y control
- Nivel de Apoyo
- Nivel de Negocios

Nivel Directivo: Son las instancias superiores de la Cooperativa, tiene a su cargo el establecimiento de los objetivos generales, estrategias, políticas, instituciones, control y evaluación en los ámbitos de su competencia, con la finalidad de obtener los mejores resultados administrativos, operativos, y de negocios; y está formado por:

- Asamblea General
- Consejo de Administración
- Comité de Auditoría

Para una adecuada administración de los riesgos propios de la intermediación financiera y efectiva organización de la Cooperativa se han establecido los siguientes comités:

- Comité de Crédito
- Comité de Administración integral de riesgos
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Inversiones
- Comité de Elecciones
- Comité de Calificación de Activos de riesgo
- Comité de Constitución de Provisiones

Nivel Ejecutivo: Constituye los estamentos encargados de implementar las estrategias, políticas y la gestión operativa de la institución con la finalidad de alcanzar la misión, visión y objetivos de la Cooperativa; está conformada por:

- Gerencia General

Nivel de Asesoría y Control:

- **Nivel de Asesoría:** Está constituido por profesionales y firmas consultoras en diferentes disciplinas del conocimiento, que la Asamblea General de representantes, el Consejo de Administración, o la Gerencia General, según su nivel de aprobación, contrata de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa para lo cual se les denominará:
 - Organismos de Asistencia técnica y operación
 - Auditoría externa.



- **Nivel de Control:** constituyen las unidades de supervisión de la gestión y operaciones de la Cooperativa. Tiene a su cargo el desarrollo e implementación de estrategias de procedimientos de control, que contribuyen a salvaguardar la imagen y los recursos institucionales en el marco de las normas de prudencia y solvencia financiera, está conformada por:

- Auditoría Externa
- Calificación de Riesgos

Nivel de Apoyo: Proporciona el soporte técnico, administrativo y logístico a los demás niveles de la Cooperativa para el cumplimiento de sus funciones, está conformado por:

- Secretaría General
- Sistemas Informáticos
- Unidad de riesgos
- Oficial de Cumplimiento
- Marketing

Nivel de Negocios: Es el encargado de planificar, coordinar, implementar y supervisar la eficiente prestación de servicios y productos financieros, procurando mejorar la calidad y competitividad de la mismas en el marco de las estrategias, normatividad, planes y programas de acción institucionales, está conformado por:

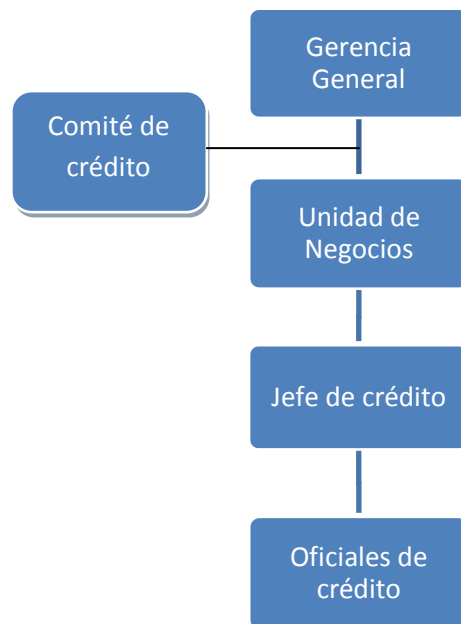
- Contabilidad
- Tesorería e Inversión
- Departamento de crédito y cobranzas
- Departamento de cajas
- Servicios generales
- Oficinas operativas



CAPÍTULO III

DEPARTAMENTO DE CREDITO

3.1 Estructura Orgánica.-



3.2 Descripción de las funciones de los principales cargos del Departamento de Crédito.-

Oficial de crédito.- Entre sus principales funciones están

- Proporcionar información sobre el crédito.
- Realizar la solicitud y receptar la documentación.
- Analizar y evaluar los créditos.
- Liquidación y desembolso del crédito.
- Recuperación de cartera.

Jefe de crédito o Jefe de agencia.- Sus funciones principales son:

- Revisar y aprobar los créditos que van desde los \$20 y \$3.000.



- Revisar los créditos solicitados por sobre los \$3.000 y recomendar a gerencia o al comité de crédito su aprobación por el monto total o parcial, o negación.

Gerencia General.- Su función principal es:

- Revisar y aprobar los créditos con montos que van desde los \$3.001 hasta los \$6.000.

Comité de Crédito.- Está conformado por: Gerencia, Jefe de negocios, Jefe de crédito, Jefes de agencia y sus principales funciones son:

- Revisar y aprobar los créditos con montos que van desde los \$6.001 en adelante.

3.3 Definición y Alcance del Departamento de Crédito.-

El área de crédito y cobranza es una pieza clave dentro de una organización. Antes de la aprobación el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo otorgarle, y después de la concesión el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no, toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la Cooperativa y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.

Departamento encargado de gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados.

Tipos de actividades que realiza el Departamento de Crédito.-

- Solicitud y recepción de documentos

Introducción / Alcance:

Se basa en toda la información que necesita el socio/cliente para acceder a un crédito.

- Análisis, evaluación y aprobación

Introducción / alcance:

Estudio que se realiza de ciertos factores como son: capacidad de pago, garantías, bienes que posee el solicitante para ver la posibilidad que tiene para acceder al crédito, para de esta manera evitar riesgos para la institución por la mala colocación de créditos.



- Formalización de la otorgación del crédito

Introducción / alcance:

Para entregar el crédito es necesario que todos los documentos estén correctamente llenados, siguiendo todos y cada uno de los pasos que la liquidación exige.

- Recuperación de la cartera

Introducción / alcance:

Mantener una morosidad baja mediante la verificación en el sistema y los anexos las cuotas en morosidad, y realizar las debidas notificaciones.

3.4 Objetivos del Departamento de Crédito

Objetivo General:

- Evitar que los créditos concedidos lleguen a tener un índice alto de morosidad.

Objetivos Específicos:

- Analizar los créditos con mayor riesgo de morosidad alta y dar un seguimiento continuo.
- Realizar estudios sectoriales.
- Capacitar al personal.
- Establecer estándares para la evaluación de créditos.

3.5 Código de Ética:

Código Moral Institucional

Todos los Directivos, funcionarios o empleados que tengan relación directa o indirecta con la inspección, evaluación de hipotecas, aprobación, instrumentación, desembolso, cobranza, administración de créditos o más actividades dentro de la institución, se responsabilizarán de cumplir estrictamente con los siguientes principios:

- a) Honestidad, integridad e independencia en las actividades diarias.
- b) Preservar los intereses de la Cooperativa y sus socios.
- c) Las relaciones con los clientes deben ser de largo plazo y manejadas en el marco de la más alta calidad de servicio y confianza.
- d) No divulgar a personas no autorizadas, información que se ha clasificado como confidencial o de uso exclusivo de la entidad.



- e) No crear ni propagar rumores perjudiciales para la Cooperativa o para cualquier entidad del sistema financiero.
- f) No aceptar regalos por parte de clientes o socios que busquen, directa o indirectamente, tratos preferenciales en el otorgamiento de créditos o servicios que presta la institución.
- g) No recibir préstamos personales de clientes o socios.
- h) No usar información privilegiada para obtener beneficios personales, sea directa o indirectamente.
- i) No usar la información crediticia, o de cualquier otro tipo, preparados en la Cooperativa, para revelarla a otra Institución o para beneficios personales, sea directa o indirectamente.
- j) No usar la base de datos de clientes o socios para beneficios personales o de terceros.
- k) No cobrar a los clientes honorarios y comisiones fuera de los establecidos por la institución por trámites o por tratos preferenciales.
- l) No solicitar o recibir descuentos en la adquisición de bienes y servicios que vendan los clientes o socios so pretexto de privilegios en la cooperativa.
- m) No hacer uso de la influencia que puedan tener los clientes o socios para beneficios directos o indirectos.
- n) No encubrir a cualquier funcionario que hubiese incumplido las disposiciones del presente Código de ética.
- o) No revelar información a clientes o socios sobre prácticas de sus competidores.
- p) Ante la duda que pudiese tener un funcionario al identificar una situación que represente un conflicto de intereses deberá abstenerse de tomar decisiones que involucren un riesgo para la Cooperativa y entregar dicha responsabilidad al jefe inmediato.

Se define como conflicto de intereses a las siguientes situaciones:

- a) Evaluar y aprobar créditos a personas vinculadas: cónyuge o conviviente; parientes hasta el primero grado de afinidad o segundo de consanguinidad; compañías en las que posea acciones o participaciones; y, compañías de las cuales sea director, asesor, o tenga injerencia administrativa.
- b) Manejar relaciones de crédito o pasar información a Entidades de las cuales haya recibido ofertas formales de trabajo o asociación o participación en negocios específicos.

3.6 Normativa Legal:

Constitución de la República
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
Ley de Instituciones Financieras
Ley de buros de información crediticia
Decreto 194



3.7 Plan Operativo Anual.-

Misión.-

Apoyar el desarrollo socioeconómico y el mejoramiento del nivel de vida en el Austro siendo un aliado de microempresarios, migrantes y empleados bajo relación de dependencia, mediante la prestación de servicios financieros competitivos que satisfagan las necesidades de la comunidad y un enfoque de calidad, solvencia y, gestión reconocidas a nivel nacional.

Visión.-

Ser la mejor opción en servicios financieros en la Provincia de Cañar y en el Austro por la cobertura, liderazgo, solvencia y calidad de servicio. Su gestión integral se fortalece por el compromiso de directivos y empleados alcanzando una calificación de Riesgo de A y alta fidelidad de sus socios y clientes.

Objetivos Organizacionales.-

Objetivo General: Mejorar la competitividad con la finalidad de lograr el liderazgo.

Objetivos Específicos:

- Consolidar el fortalecimiento de la Cooperativa como institución financiera y de desarrollo, segura, confiables organizados que ofrece excelentes servicios financieros, procurando el desarrollo de los socios/clientes y la comunidad.
- Fomentar en los socios o terceros condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la cooperativa y del sistema cooperativo.
- Procurar fuentes de financiamiento interno y externo, para el desarrollo institucional y de sus asociados.
- Promover la ampliación del número de socios y terceros de la cooperativa tendiente a su consolidación y desarrollo.



Estrategia: Mantener buenos indicadores financieros con relación al promedio del sistema.-

- Mantener una liquidez mínima del 18%.
- Mantener una morosidad inferior al 4.5%.
- Mantener el total de cartera con relación al activo entre el 70% y 80%.
- Mantener una cobertura de provisiones superior al 100%.
- Sesiones permanentes del Directorio y de los diferentes Comités, durante todo el año.

Estrategia: Mejorar los servicios financieros.

- Evaluaciones permanentes de los manuales, reglamentos y procedimientos.
- Buscar la posibilidad de ingresar a organismos afines.
- Gestionar convenios con instituciones, buscando mejores oportunidades para el socio/cliente y la institución.

Estrategia: Mantener tecnología e infraestructura adecuada

- Adquisición y actualización de hardware y software de tecnología de punta, de acuerdo a la necesidad y requerimiento de la institución y los organismos de control.
- Mantener políticas y procedimientos de sistemas actualizados para garantizar la continuidad del negocio. (Revisión del Manual de Políticas de seguridad de sistemas y el Plan de Contingencias de Sistemas).
- Optimizar los servicios de comunicación, para un enlace fluido de reportes con los organismos de control y el sistema de agencias compartidas.

Estrategia: Tener un crecimiento de activos anual mínimo del 19%.

- ✓ Mejorar la entrega y recuperación de créditos.
 1. Revisión de Políticas de Crédito.
 2. Buscar líneas de crédito externas.

Estrategias: Mejorar el servicio en la atención a los socios/clientes

- ◆ Capacitación del personal y funcionarios
- ◆ Evaluaciones periódicas sobre la calidad de servicios
- ◆ Implementar un protocolo de servicio al cliente.



- ♦ Participar en cursos para los Directivos organizados por las Instituciones afines que sean de interés para el buen manejo de la institución.

Estrategias: Buscar alternativas para incremento del aporte patrimonial

- ❖ Incrementar el valor de créditos otorgados.
- ❖ Revisión de las políticas de crédito.

3.8 Procedimientos de Control para el Departamento de Crédito.-

3.8.1 Procedimiento de solicitud y recepción de documentos

Introducción / Alcance:

Se basa en toda la información que necesita el socio/cliente para acceder a un crédito.

Objetivo: Brindar información necesaria y recopilar información para la solicitud de crédito.

Responsable: Oficial de crédito.

Descripción del proceso:

- ❖ Informar al socio/cliente los requisitos para el crédito
- ❖ Verificar si es socio/cliente de la Cooperativa, caso contrario tendrá que aperturar la cuenta en el Departamento de Atención al cliente.
- ❖ Recibe la documentación al socio/cliente revisando que cumpla con los requisitos solicitados.
- ❖ Consultar en la base de sindicatos tanto de deudor, cónyuge y garantes, en el caso de que conste se pedirá un certificado.
- ❖ Revisar el estado económico para comprobar si es que ya tiene créditos en la Cooperativa o si es garante.
- ❖ Consulta en la Central de Riesgos, si es que reporta algún atraso se pedirá el certificado respectivo.
- ❖ Se revisa la calificación de la central de riesgos y se actualizan los datos en el sistema.
- ❖ Identificar tipo de crédito hipotecario, sobre firmas o crédito de microempresa, analizar las garantías presentadas que pueden ser personales o hipotecarias.
 - ✓ Si el crédito califica como Hipotecario, se realiza la Inspección y avalúo.



-
- ✓ Se realiza la nota de débito por el valor del avalúo.
 - ✓ Realizar la solicitud de crédito y revisar que los documentos estén completos y actualizados.

3.8.2 Procedimiento de análisis, evaluación y aprobación

Introducción / alcance:

Estudio que se realiza de ciertos factores como son: capacidad de pago, garantías, bienes que posee el solicitante para ver la posibilidad que tiene para acceder al crédito, para de esta manera evitar riesgos para la institución por la mala colocación de créditos.

Objetivo:

Realizar colocaciones correctas de crédito

Responsable: Comité de crédito, Gerente General, Jefe de crédito, Oficial de crédito.

Descripción del Proceso:

- ❖ Análisis de la solicitud
- ❖ Analizar el tipo de Crédito para realizar el informe, si es hipotecario, consumo o de microempresa.
- ❖ Verifica el monto solicitado para asignar el nivel de aprobación, los niveles de aprobación son los siguientes:
 - De \$20 a \$3000 jefe de crédito,
 - De \$3000.01 a \$6000 gerente general,
 - De \$6000.01 en adelante comité de crédito.
 - Todo crédito vinculado es aprobado por el consejo de administración.
- ❖ El jefe de crédito emite su informe de evaluación o aprobación al nivel de aprobación correspondiente.
- ❖ Si el crédito es aprobado se indica al socio/cliente que se acerque al departamento de crédito para su liquidación, caso contrario se archiva la documentación.
- ❖ Si el crédito es hipotecario se realiza la constitución de la hipoteca.
- ❖ En el caso de créditos sobre firmas se ingresan los datos de los garantes.
- ❖ Para la liquidación deben estar presentes:
 - ✓ Deudores y garantes en caso de ser sobre firmas.
 - ✓ Debe tener la hipoteca y estar presentes los deudores en caso de crédito hipotecario.



-
- ✓ Registro de la hipoteca en el sistema.

3.8.3 Procedimiento de la formalización de la otorgación del crédito:

Introducción / alcance:

Para entregar el crédito es necesario que todos los documentos estén correctamente llenados, siguiendo todos y cada uno de los pasos que la liquidación exige.

Objetivo:

Liquidar el crédito al socio/cliente.

Responsable: Jefe de crédito y Oficial de crédito

Descripción del Proceso:

- ❖ Ingresar al sistema y verificar si es socio o cliente.
- ❖ Se realiza la nota de débito que es el 3% del aporte patrimonial sobre el valor del crédito.
- ❖ Se realiza la liquidación del crédito.
 - ✓ Revisar si la solicitud está dentro del plazo válido antes de su caducidad y que toda la información necesaria del socio esté completa para la liquidación.
- ❖ Se realiza la impresión de los documentos de respaldo del crédito.
- ❖ Registro de firmas de socios, cónyuges y garantes.
- ❖ Verificar que las firmas estén correctas como constan en la cédula.
- ❖ En la respectiva carpeta del socio/cliente se ordenará toda la documentación realizada al momento de la liquidación.
- ❖ Los oficiales de crédito en base a los pagarés e hipotecas en respaldo a los créditos liquidados elaboran un anexo en la hoja de Excel.
 - ✓ Los pagarés e hipotecas deberán estar clasificados en: sobre firmas, hipotecarios y créditos de microempresa.
- ❖ El Jefe de Crédito revisa y consolida todos los pagarés de los diferentes oficiales y entrega a tesorería para su custodia en la caja fuerte.

3.8.4 Procedimiento para la recuperación de la cartera.

Introducción / alcance:

Mantener una morosidad baja mediante la verificación en el sistema y los anexos las cuotas en morosidad, y realizar las debidas notificaciones.



Objetivo:

Mantener el indicador de morosidad bajo.

Responsable: Oficial de crédito.

Descripción del Proceso:

- ❖ Realizar el seguimiento de los créditos otorgados y desde el primer día que se encuentren en mora notificar a los deudores.
- ❖ Ingresar al sistema y generar el anexo de cartera para verificar que socios se encuentran en mora.
 - ✓ Verificar si el socio ha cancelado las cuotas en mora.
- ❖ Se realiza la notificación a los socios en mora y a sus garantes.
- ❖ Si el socio a pesar de las notificaciones no se acerca a cancelar y están tres cuotas vencidas se inicia la demanda.
 - ✓ Se verifica en el sistema y en el anexo de Excel si están en mora las tres cuotas vencidas y se pide autorización a gerencia para iniciar la demanda.
- ❖ Se efectúa el trámite de pago del 10% del monto capital adeudado para el abogado previa recuperación del crédito.
- ❖ En el sistema el o los créditos que empieza la demanda se cambia de estado de reclasificado a trámite judicial.
- ❖ Los créditos en trámite judicial que durante un tiempo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros no sean recuperados se procederán al castigo de dichos créditos.
 - ✓ Considerar la normativa que emite la Superintendencia de Bancos y Seguros para el Castigo de Créditos.

3.9 Informes que se Generan.-

- Informe de colocación de créditos (ver anexo N° 2)
- Informe de gestión de cobranza
- Informe de Gerencia
- Informe de Jefe de crédito
- Informe de la comisión de crédito

3.10 Indicadores de Eficacia y Eficiencia.-**Aprobación de créditos:**

$$\frac{\text{Nº de días de aprobación}}{\text{Nº de días estimados de aprobación}} = \frac{1}{2} = 0.50 = 1 \text{ día}$$



Conclusión: Jefe de crédito, Gerencia y Comité de Crédito se toman 1 día para la aprobación de los créditos; con esto se cumple con la expectativa de los socios de obtener créditos de manera inmediata.

Morosidad:

$$\frac{\text{Cartera vencida} + \text{Cartera reclasificada}}{\text{Total de cartera}} = \frac{1.121.142 + 14.278}{18.523.750} = 6.13\%$$

Conclusión: El índice de morosidad se encuentra en un 6.13%, el mismo que se considera en un nivel medio ya que el índice establecido por el Bco. Central está en un 3%.

Talento Humano:

$$\frac{\text{Nº de empleados de créditos}}{\text{Nº de empleados de la Cooperativa}} = \frac{21}{70} = 30\%$$

Conclusión: El 30% del personal realiza las funciones de crédito y cobranza por lo que el personal es insuficiente ya que no existen personas encargadas de realizar la función específica de cobranza lo que ocasiona que una persona realiza más actividades de las que le correspondan, desmotivando al personal.

Rango de personal:

$$\frac{\text{Gastos de capacitación del personal}}{\text{Nº de empleados del sistema}} = \frac{3.000}{21} = \$142.85$$

Conclusión: La Cooperativa gasta en capacitación por cada empleado \$142.85, valor que es representativo y que a través del cual el personal logrará un mejor rendimiento en los procesos del análisis de la documentación de los créditos y gestión de cobranza de los mismos.

Índice de eficiencia de la gestión de cobranza:

$$\frac{\text{Total de créditos que están al día}}{\text{Total de créditos aprobados}} = \frac{1.600}{2.000} = 80\%$$

$$\frac{\text{Total de créditos que están en mora}}{\text{Total de créditos aprobados}} = \frac{400}{2.000} = 20\%$$

Conclusión: Los créditos que están al día representan un 80% y los que están en mora un 20%, valor que está en un nivel medio, esto se da porque no se da un seguimiento diario a los créditos que se encuentran vencidos.



Índice de concentración de créditos:

Vivienda	1.200.000
Consumo	15.552.375
Microempresa	1.771.375
	18.523.750

$$\frac{\text{Créditos más elevados}}{\text{Total de créditos}} = \frac{15.552.375}{18.523.750} = 83.96\%$$

Conclusión: Se puede establecer una alerta sobre los riesgos crediticios ya que la cartera de consumo representa el 83.96%, es decir que existe un alto grado de concentración del crédito en una sola línea de crédito.



CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.-

- Existe desorganización de las actividades ya que no cuenta con procedimientos y una delegación de funciones, por lo que no se cumplen las actividades a tiempo y una persona ejecuta más funciones que la que le corresponden, desmotivando al personal.
- Los créditos se los realiza de forma ágil, al realizarlos de esta manera se tiene la ventaja de que el socio o cliente queda satisfecho con el servicio, pero no se realiza un análisis profundo de las solicitudes de crédito y esto conlleva al riesgo de caer en un índice de morosidad alto.
- El Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento de Crédito contribuirá a que las actividades dentro del mismo se realicen de manera eficaz y eficiente lo que permitirá brindar un mejor servicio a la colectividad.
- Se realizan capacitaciones continuas lo que permite mejorar el rendimiento y el desempeño de los empleados.

5.2 Recomendaciones.-

- Se implemente el diseño del manual de control interno propuesto para una adecuada aplicación de los procesos.
- Se recomienda contratar a una persona que este dedicada exclusivamente a cobranzas ya que existe sobrecarga de trabajo a un solo empleado.
- Es necesaria la implementación de un manual de funciones que permita organizarse internamente a la Cooperativa, de acuerdo a la estructura organizativa ya establecida.



Bibliografía:

MELINI, Ricardo, 1998¹, Enfoques en la Auditoria de Estados Contables, Editorial UNL.

BAILEY, Larry Dr., 1998¹ "Miller Guía de Auditoria", Editorial HarcourtBrace de España S.A., España, Madrid.

COOK, J.WINKLE, G.M., 1998³ "Auditoria", Editorial Panamericana

MALDONADO, Milton E., 2001¹, "Auditoria de Gestión"

Módulo de Contabilidad de Cooperativas Financieras, Curso de Graduación, Eco. Efrén Vera.

MONTERO, Azucena, VELEZ Nancy; 2011; "Auditoría de Gestión al sistema de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda.

<http://controlinterno-x.com/control-interno/actividades-de-control-interno>

<http://books.google.com.ec/books?id=kxJq1Hb->

<http://prestamosycredito.com/el-credito-comercial-definicion-y-caracteristicas/>

<http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>

http://www.degerencia.com/articulo/os_cinco_componentes_del_control_interno

<http://www.sigen.gov.ar/documentacion/ngci04.asp>

<http://controlinterno-x.com/control-interno/actividades-de-control-interno>

<http://es.scribd.com/doc/39934738/Metodos-y-tecnicas-para-la-evaluacion-de-control-interno>

<http://www.monografias.com/trabajos38/manual-de-credito/manual-de-credito.shtml>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Organizacion-y-Fucionamiento-Del-Departamento-De/1779749.html>

<http://winred.com/management/eficacia-y-eficiencia/gmx-niv116-con1409.htm>



ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA

“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO APLICADO AL
DEPARTAMENTO DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO CACPE BIBLIAN LTDA”.

DISEÑO DE TESIS

AUTORAS:

MARICELA GARCIA SOLIZ

MAYRA TAPIA MÉDISIS

DIRECTORA:

ECO. GLADYS FERNANDEZ



1. ANTECEDENTES:

1.1 IMPORTANCIA Y MOTIVOS

El Control Interno proporciona seguridad razonable de que las actividades dentro de la Institución se realicen con eficacia y eficiencia obteniendo así una fiabilidad de la información financiera y operativa.

La Cooperativa requiere un manual de control interno para un manejo adecuado de sus operaciones las mismas que se aplicarán permanentemente en la vida de la Institución.

Se dispone de la colaboración de los funcionarios quienes proporcionarán la información necesaria.

1.2 DELIMITACION

Contenido: Diseño de un manual de control interno

Campo de Aplicación: Departamento de crédito

Espacio: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.

Título: Diseño de un manual de control interno aplicado al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.

1.3 JUSTIFICACION DEL TEMA DE TESIS:

1.3.1 CRITERIO ACADEMICO:

El tema se justifica porque se aplicarán y profundizarán los conocimientos adquiridos y a la vez servirá como material de apoyo para futuras investigaciones.

1.3.2 CRITERIO INSTITUCIONAL:

La aplicación del tema propuesto se justifica ya que la Cooperativa no cuenta con un control interno para el área de crédito lo que ocasiona deficiencias en las operaciones y falta de fiabilidad en los resultados y por esta razón el tema que realizaremos contribuirá a que se pueda ejercer un mejor control.

1.3.3 CRITERIO SOCIAL:

El tema permitirá tener bien definidas las funciones, una mejor organización y agilidad en las actividades realizadas por cada uno de los empleados que



forman parte de la Cooperativa con lo que se logrará brindar un mejor servicio a la colectividad.

1.3.4 CRITERIO PERSONAL:

El tema ayudará a reforzar los conocimientos ya que se realizarán investigaciones en diferentes fuentes de información y se aplicarán en la Cooperativa y con ello conseguir el objetivo de obtener el título de Contadoras.

1.3.5 FACTIBILIDAD:

Se cuenta con la colaboración de las personas que trabajan en la Cooperativa y el acceso libre a la información necesaria para el desarrollo del tema.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO:

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Biblián Ltda.

Ubicación: Calle Mariscal Sucre 3-38

Teléfono: 2230836 – 2230015

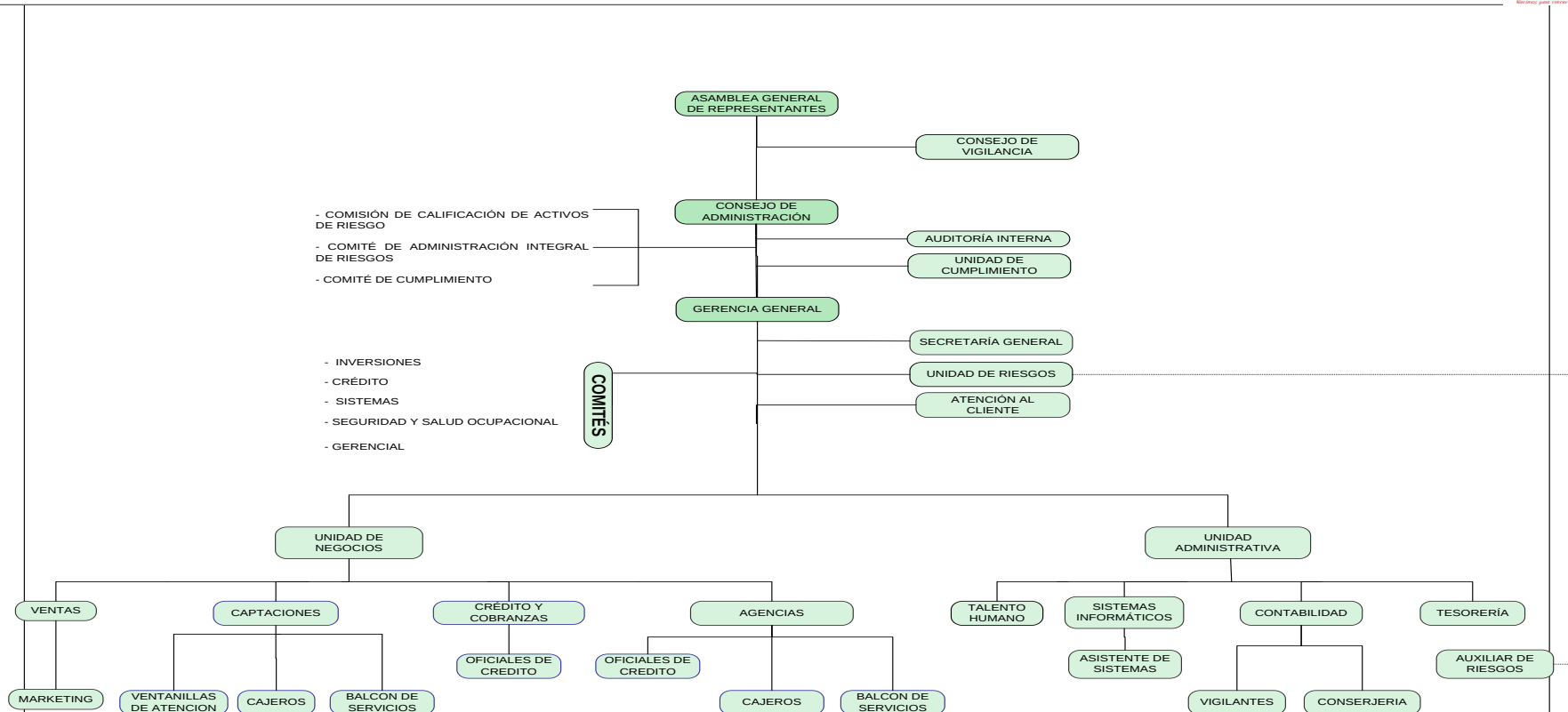
Página web: www.cacpebiblian.com.fin.ec

1.4.1 ESTRUCTURA ORGANICA:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Ing. Leonidas Urgilés – Oficial de Cumplimiento Cooperativa CACPE Biblián Ltda.



1.4.2 DETALLE DE LAS ACTIVIDADES DE LA COPERATIVA:

- ✓ **Captaciones:** Se realizan mediante depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo, las cuentas se apertura tanto para socios como para clientes, en los depósitos a la vista disponen con depósitos normales, crece ahorro que son exclusivos para menores y ahorro futuro, en los depósitos a plazo fijo depende del tiempo y del monto para el pago del interés, este se renueva automáticamente para la tasa y el tiempo pactados anteriormente.
- ✓ **Colocaciones:** La Institución cuenta con créditos para consumo, microempresa, vivienda, del migrante, las tasas varían de acuerdo al tipo de crédito es así que la tasa para créditos de vivienda son las más bajas y para el tiempo más largo.

1.4.3 PERSPECTIVAS DE LA ORGANIZACIÓN:

Misión: Apoyar el desarrollo socioeconómico y el mejoramiento del nivel de vida en el Austro siendo un aliado de microempresarios, migrantes y empleados bajo relación de dependencia, mediante la prestación de servicios financieros competitivos que satisfagan las necesidades de la comunidad y un enfoque de calidad, solvencia y, gestión reconocidas a nivel nacional.

Visión: Ser la mejor opción en servicios financieros en la Provincia de Cañar y en el Austro por la cobertura, liderazgo, solvencia y calidad de servicio. Su gestión integral se fortalece por el compromiso de directivos y empleados alcanzando una calificación de Riesgo de A y alta fidelidad de sus socios y clientes.

2. PROBLEMATIZACION:

PROBLEMA CENTRAL:

En el Departamento de Crédito debido a la falta de un manual de control interno el personal no realiza las actividades encomendadas esto es porque no tiene definidos procedimientos y delegación de funciones para cada actividad y esto conlleva a una desorganización y no se cumplen las funciones en los tiempos que deberían cumplirse.

PROBLEMA COMPLEMENTARIO 1:

Al no existir una adecuada organización no se puede iniciar la recuperación de cartera inmediatamente.



PROBLEMA COMPLEMENTARIO 2:

No se realiza un análisis profundo de los créditos que se receptan.

3. MARCO TEORICO:

CONTROL INTERNO:

El control interno es el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados 1) para proteger los activos; 2) obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y otros datos e informes operativos; 3) promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía; 4) comunicar las políticas administrativas, y estimular y medir el cumplimiento de las mismas.

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

TIPOS DE CONTROL INTERNO:

Control Administrativo: incluye, pero no se limita al plan de organización. Procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.

Control Interno Contable: consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refiere sobre todo a la protección de los activos y asegurar las cuentas y que los informes financieros sean confiables.

INFORME COSO:

Define al control interno como “un proceso” realizado por distintas personas de diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización, las que deben aportar su compromiso para obtener un grado razonable de seguridad, pero nunca absoluta.



Al mismo tiempo, plantea los siguientes objetivos que debe cumplir el sistema de control:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera, relacionada con la preparación de los estados financieros.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- El control interno consta de cinco componentes, aplicables a todas las entidades, que surgen de la manera en como la administración realiza los negocios y como están integrados el proceso administrativo:
 - **Ambiente de control:** la entidad debe estar preparada a través de sus políticas y procedimientos para que provean una seguridad razonable ante los riesgos que su negocio involucra.
 - **Evaluación de riesgos:** la organización debe conocer los riesgos internos y externos a que está expuesto el negocio, y debe estar preparada y organizada para identificar, analizar y administrar los riesgos resultantes.
 - **Actividades de control:** la entidad debe estar preparada a través de sus políticas y procedimientos para que provean una seguridad razonable ante los riesgos que su negocio involucra.
 - **Información y comunicación:** la organización debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de la entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
 - **Monitoreo o supervisión:** debe monitorearse el proceso total y de considerarse, introducir las modificaciones que permitan al sistema reaccionar en forma dinámica, adaptándose a las nuevas y cambiantes circunstancias.

COOPERATIVA:

Es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática.

CREDITO:

El crédito es una manifestación en especie o en dinero donde una persona física o jurídica 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 hubiera.

TIPOS DE CREDITO:



- **Crédito de consumo:** Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente los clientes lo utilizan para financiar la compra de bienes de consumo (por ejemplo, electrodomésticos) o el pago de servicios (por ejemplo, el pago de un tratamiento dental), etc.; siempre que sus ingresos provengan de su trabajo bajo relación de dependencia. El tipo de operaciones que se podrán incluir en esta cuenta son: sobregiros, préstamos, arrendamiento financiero, cartera comprada, cartera por riesgo compartido, ventas con pacto de recompra. Adicionalmente se registrarán los créditos otorgados por el IECE y las operaciones de crédito rotativo o crédito diferido de tarjetas de crédito, excepto las operaciones de tarjetas de crédito corporativas y las de microcrédito.
- **Crédito comercial:** Sirve para satisfacer una necesidad básica para el funcionamiento de una empresa. Las operaciones que se podrán incluir en esta clase de créditos, entre otras, son las siguientes: sobregiros, préstamos, documentos descontados, créditos otorgados a otras instituciones financieras, arrendamiento financiero, cartera comprada, créditos especiales, cartera permutada, cartera por riesgo compartido, documentos pagados por cuenta de clientes, créditos subordinados, ventas con pacto de recompra y las operaciones de crédito rotativo o crédito diferido de tarjetas de crédito corporativas.
- **Crédito de microcrédito:** Es todo crédito concedido a un prestatario sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de micro empresas de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificadas por la Cooperativa en su calidad de prestamista.
- **Crédito de vivienda:** Los créditos hipotecarios para la vivienda deberán ser financiados con recursos propios de la Institución que los conceda, y deberán estar respaldados con garantía de primera hipoteca de un inmueble; la vivienda podrá ser construida por la entidad o por terceras personas e incluirá los créditos otorgados por el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, mutualistas, cooperativas a través de sus programas de vivienda, compra o construcción. Adicionalmente en este grupo se incluirá los créditos de vivienda de interés social.

4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Realizar un diseño de un manual de control interno para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., el mismo que contribuirá a que las operaciones dentro de la Cooperativa se efectúen de



manera fácil, adecuada y eficaz, obteniendo así una fiabilidad en la información tanto financiera como operativa.

Al establecer un buen control interno permite que las funciones estén correctamente establecidas, lo que permitirá facilitar los procesos dentro del departamento de crédito y así brindar un mejor servicio a la colectividad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1.- Diagnóstico del control interno al Departamento de Crédito.
- 2.- Diseño del manual de control interno.

5. METODOLOGIA

Para la elaboración del tema se utilizará la siguiente estructura:

- Etapas:**
- Etapas I:** Recolección y procesamiento de información
 - Etapas II:** Análisis y propuesta de la información recolectada
 - Etapas III:** Redacción del texto de la tesis

1. Recolección y procesamiento de información:

Para la elaboración del tema se realizará a través de cuestionarios, los que se aplicarán a los responsables del área a analizarse.

Esta información será descrita en herramientas como: Word y Excel.

2. Análisis y propuesta de la información recolectada:

Obtenida la información se procederá con el diagnóstico del control interno a través de uno los métodos de análisis.

La propuesta del tema se lo realiza por los problemas existentes dentro de la Cooperativa ya que no existe un adecuado manual de funciones; y este servirá como guía para los funcionarios y mejoramiento de la organización y calidad de la atención.

3. Redacción del texto de la tesis:

El tema de tesis contendrá los siguientes puntos:



- a) Parte preliminar: Contiene lo siguiente: portada, caratula, firmas de responsabilidad, dedicatoria, agradecimiento, índice de contenido, resumen del trabajo y palabras claves.
- b) Parte principal: Está compuesto por: introducción del tema, el cuerpo del texto que se encuentra dividido en capítulos y subcapítulos y conclusiones.
- c) Parte referencial: Contendrá los anexos que servirán para la recolección y análisis de la información, y las fuentes bibliográficas.

6. ESQUEMA TENTATIVO:

CAPITULO I

1. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.

- 1.1 Reseña Histórica
- 1.2 Misión
- 1.3 Visión
- 1.4 Objetivos Organizacionales
- 1.5 Estructura Organizacional

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

- 2.1 Control Interno
 - 2.1.1 Tipos de Control Interno
 - 2.1.2 Informe COSO
- 2.2 Riesgos
 - 2.2.1 Riesgo Crediticio
 - 2.2.2 Impacto de los Riesgos en la Organización
- 2.3 Cooperativa
- 2.4 Crédito
 - 2.4.1 Tipos de Crédito
- 2.5 Manual de Control Interno
- 2.6 Fases para la elaboración de un Manual de Control Interno
 - 2.6.1 Contenido de un Manual
- 2.7 Eficiencia
- 2.8 Eficacia
- 2.9 Economía
- 2.10 Ética

CAPITULO III



3. DIAGNOSTICO DEL CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CREDITO

- 3.1 Generalidades
- 3.2 Organigrama del Departamento de Crédito
- 3.3 Colocación de créditos
- 3.4 Recuperación de cartera
- 3.5 Evaluación de riesgos
- 3.6 FODA

CAPITULO IV

4. DISEÑO DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO

- 4.1 Desarrollo del Manual de Control Interno

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



BIBLIOGRAFIA.-

BAILEY, Larry Dr., 1998¹ “Miller Guía de Auditoria”, Editorial HarcourtBrace de España S.A., España, Madrid.

COOK, J.W, WINKLE, G.M., 1998³ “Auditoria”, Editorial INTERAMERICANA.

Módulo de Contabilidad de Cooperativas Financieras, Curso de Graduación, Eco. Efren Vera.

<http://controlinterno-x.com/control-interno/actividades-de-control-interno>.

<http://books.google.com.ec/books?id=kxJq1Hb->

<http://prestamosycredito.com/el-credito-comercial-definicion-y-caracteristicas/>

<http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>

http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_iterno



ANEXO N° 2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CACPE BIBLIAN LTDA" INFORME DE CREDITO

Oficial de crédito responsable: _____ Fecha: _____
Nombre del Socio o Cliente: _____ Oficina: _____ N° Socio o cliente _____

AHORRO E INVERSIONES	
Saldo Ahorros	0.00
Saldo Cta. Encaje	0.00
Saldo Certificados	0.00
Total Ahorros	0.00
Inversiones a plazo	0.00

RIESGOS CON LA COOPERATIVA					
RIESGO DIRECTO	NUMERO OPERACIÓN	VALOR ORIGINAL	SALDO ACTUAL	ESTADO	OBSERVACION
TOTAL			0.00		
RIESGO INDIRECTO	NUMERO DE OPERACIÓN	VALOR ORIGINAL	SALDO ACTUAL	ESTADO	# DE SOCIO O CLIENTE AL QUE GARANTIZA
TOTAL			0.00		

ANALISIS E INFORME DEL OFICIAL DE CREDITO

Destino del crédito: (DESTINO DEL CREDITO EL INGRESADO EN LA SOLICITUD - ANALIZAR LA LINEA DE CREDITO A LA CUAL ES DIRECCIONADO DE ACUERDO A LA DE PAGO)

Situación personal: (ANALISIS REFERENTE A LOS ACTIVOS DEL SOCIO EN COMPARACION DEL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO ACTUAL Y FUTURO, ANALISIS DE SU TIPO DE VIVIENDA Y ESTABILIDAD LABORAL) CONSULTA EN LOS ORGANISMOS DE CONTROL

Capacidad de Pago: (DETALLAR Y ANALIZAR LA CAPACIDAD DE PAGO DEL SOCIO DE ACUERDO A LOS INGRESOS PRESENTADOS SE PIDE UN ANALISIS PERSONALIZADO)

Experiencia Crediticia: (DETALLE DE CADA UNO DE LAS DEUDAS REGISTRADAS EN LA CENTRAL DE RIESGOS Y REGISTRAR LA CALIFICACION ACTUAL)

Garantía: DETALLAR EL TIPO DE LA GARANTIA SI ES PERSONAL, SOBRE FIRMAS O HIPOTECARIA

Conclusiones: (ANALISIS FINAL TOMANDO EN CUENTA LA CAPACIDAD DE PAGO Y EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO APLICANDO LA METODOLOGIA DE CREDITO PARA CONSUMO, MICROCREDITO Y VIVIENDA)

MONTO SOLICITADO
\$ 0.00

PROPUESTA DEL OFICIAL
\$ 0.00

Oficial de Crédito



Aprobación Consejo de Administración

RECOMENDACION JEFE DE CREDITO		
Fecha: _____		
PROPUESTA DEL JEFE DE CREDITO		
\$ _____	_____ Jefe de Crédito	
APROBACION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
MONTO APROBADO _____	PLAZO _____	MESES _____
_____ Presidente	_____ Secretario	
CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DEL CREDITO		
Monto _____	Forma de pago	Fecha de Inscripción _____
Plazo _____	Mensual ☐	Registro Hipoteca _____
Tasa de Interes _____	Trimestral ☐	Registro Prohibición _____
# de Comprobante _____	Semestral ☐	Condiciones Complementarias _____
Acta # _____	Al Terminio ☐	
	Otro _____	
_____ Liquidador de crédito		



Aprobación Comité de Crédito

RECOMENDACION JEFE DE CREDITO		
Fecha: _____		
PROPUESTA DEL JEFE DE CREDITO \$ _____	_____ Jefe de Crédito	
APROBACION COMITÉ DE CREDITO		
Fecha: _____		
MONTO APROBADO \$ _____	MONTO NEGADO \$ _____	
_____ Presidente	_____ Secretario	_____ Vocal
CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DEL CREDITO		
Monto _____	Forma de pago	Fecha de Inscripción _____
Plazo _____	Mensual ☐	Registro Hipoteca _____
Tasa de Interes _____	Trimestral ☐	Registro Prohibicion _____
# de Comprobante _____	Semestral ☐	Condiciones Complementarias _____
Acta # _____	Al Terminio ☐	
	Otro _____	
_____ Liquidador de crédito		



Aprobación Gerencia

RECOMENDACION JEFE DE CREDITO		
Fecha: _____		
PROPUESTA DEL JEFE DE CREDITO		
\$ _____	_____ Jefe de Crédito	
APROBACION DE GERENCIA		
MONTO APROBADO _____	PLAZO _____	MESES _____
_____ GERENTE		
CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DEL CREDITO		
Monto _____	Forma de pago	Fecha de Inscripción _____
Plazo _____	Mensual ☐	Registro Hipoteca _____
Tasa de Interes _____	Trimestral ☐	Registro Prohibicion _____
# de Comprobante _____	Semestral ☐	Condiciones Complementarias _____
Acta # _____	Al Terminio ☐	
	Otro ☐	
_____ Liquidador de crédito		



APROBACION JEFE DE CREDITO

Fecha:

MONTO APROBADO	
----------------	--

\$

JEFE DE CREDITO ò JEFE AGENCIA

CONDICIONES DE OTORGAMIENTO DEL CREDITO

Monto _____
Plazo _____
Tasa de Interes _____
de Comprobante _____
Acta # _____

Forma de pago	
Mensual	☐
Trimestral	☐
Semestral	☐
Al Terminio	☐
Otro	☐

Fecha de Inscripción _____
 Registro Hipoteca _____
 Registro Prohibición _____
 Condiciones Complementarias _____

Liquidador de crédito