



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICABLES A LAS ÁREAS DE
CARTERA DE CRÉDITO Y CAPTACIONES EN COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO”**

AUTORES:

PADILLA SUQUILANDA DORIS ESTEFANIA

VARGAS LEÓN RONNY WLADIMIR

TESIS FINAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA Y CONTADOR PÚBLICO

AUTORIZADO

TUTOR:

ING. ORTIZ DONOSO RAÚL

Guayaquil, Ecuador

2013



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Doris Estefanía Padilla Suquilanda y Ronny Wladimir Vargas León**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero En Contabilidad Y Auditoría Y Contador Público**.

TUTOR

Ing. Raúl Ortiz Donoso

REVISOR(ES)

Ing. Jorge Lucio Ortiz

Dra. María Teresa Villamar

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Arturo Ávila Toledo

Guayaquil, a los 9 del mes de Mayo del año 2013



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

DORIS ESTEFANIA PADILLA SUQUILANDA

RONNY WLADIMIR VARGAS LEÓN

La Tesis de Grado denominada: **“Políticas y procedimientos aplicable a las áreas de cartera de crédito y captaciones en Cooperativas de Ahorro y Crédito”**, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Guayaquil, mayo 2 del 2013

LOS AUTORES

DORIS ESTEFANIA PADILLA SUQUILANDA

RONNY WLADIMIR VARGAS LEÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

DORIS ESTEFANIA PADILLA SUQUILANDA

RONNY WLADIMIR VARGAS LEÓN

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil la publicación en la biblioteca de la Institución la Tesis de Grado titulada: **“Políticas y procedimientos aplicable a las áreas de cartera de crédito y captaciones en Cooperativas de Ahorro y Crédito”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, mayo 2 del 2013

LOS AUTORES

DORIS ESTEFANIA PADILLA SUQUILANDA

RONNY WLADIMIR VARGAS LEÓN

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la vida y la oportunidad de alcanzar objetivos grandes en ella, a quién me ha acompañado en todo momento y lugar, más aun es los momentos difíciles, llenando mi vida de esperanza, fe y fortaleza.

A mi Tutor y revisores de tesis, por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a sus capacidades y experiencias científicas en un marco de confianza y afecto, fundamentales para la concertación de este trabajo.

Y como olvidar a quienes fueron y serán el motivo de inspiración para el logro de mis metas, mis padres Galo y Doris, a mi esposo Cristhian quienes sabiamente me condujeron por el camino del bien, enseñándome que el esfuerzo, la constancia y la perseverancia en la vida son claves esenciales para alcanzar el éxito.

Doris Estefanía Padilla Suquilanda

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la vida y darme una gran familia, por permitirme cumplir los objetivos trazados, por guiarme en todo momento, y sobre todo llenarme de mucha fe y esperanza en los obstáculos que se me han presentado en mi vida.

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, por cultivarme buenos valores y por convertirse en mis principales pilares para mis éxitos.

A mi Tutor y revisores de Tesis, por ofrecerme todos sus conocimientos y poder ser realidad mi sueño de ser un gran profesional, por su apoyo e importantes aportes durante estos meses de elaboración y revisión de tesis.

Finalmente quiero agradecer a todas aquellas personas que de alguna manera u otra han hecho de esta tesis una realidad.

Ronny Wladimir Vargas León

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios a mis padres y esposo quienes fueron el pilar fundamental durante mi carrera universitaria y que han hecho de mí, una persona capaz con principios y valor éticos.

Doris Estefanía Padilla Suquilanda

Esta tesis está dedicada a Dios a mis padres y a mi hermana quienes fueron y son el apoyo fundamental durante mi trayectoria profesional y quienes han cultivando valores y principios en mi vida.

Ronny Wladimir Vargas León

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Raúl Ortiz Donoso

PROFESOR GUÍA Ó TUTOR

REVISOR(ES)

Ing. Jorge Lucio Ortiz

Dra. María Teresa Villamar

PROFESORES DELEGADOS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO
DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CALIFICACIÓN

Ing. Raúl Ortiz
PROFESOR GUÍA Ó TUTOR

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	I
DEDICATORIA.....	III
TRIBUNAL SUSTENTACIÓN.....	IV
CALIFICACIÓN.....	V
INDICE GENERAL.....	VI
INDÍCE DE CUADROS.....	X
INDÍCE DE GRÁFICOS.....	XI
RESUMEN EJECUTIVO.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1.....	3
PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Problematización.....	4
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.3.3. Objetivos programático.....	5
1.4. Justificación.....	6
CAPÍTULO 2.....	7
MARCO TEORÍCO.....	7
2.1. Origen de las cooperativas.....	7
2.2. Clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito.....	11
2.2.1. Cooperativa de ahorro y crédito cerradas.....	11
2.2.2. Cooperativa de ahorro y crédito abiertas.....	12
2.3. Principios universales de las cooperativas de ahorro y crédito.....	19
2.4. Ubicación geográfica del Ecuador.....	20

2.5. Estrategias, productos o servicios y mercados.....	22
2.5.1. Estrategias.....	22
2.5.2. Productos y servicios.....	24
2.5.3. Mercados.....	26
2.6. Marco legal en el Ecuador.....	26
2.6.1. Ley de Cooperativas.....	27
2.6.2. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.....	28
2.6.3. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	29
2.6.4. Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.....	30
CAPÍTULO 3.....	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1. Diseño de la investigación.....	31
3.2. Procedimiento de la investigación de campo.....	31
CAPÍTULO 4.....	33
POSICIÓN ESTRATÉGICA Y ANÁLISIS DE RIESGO.....	33
4.1. Análisis FODA de una cooperativa.....	33
4.2. Impacto de las cooperativas frente a los bancos.....	37
4.2.1. Las ventajas.....	37
4.2.2. Las desventajas.....	38
CAPÍTULO 5.....	40
ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO.....	40
5.1. Ambiente de control.....	41
5.2. Evaluación de riesgos.....	43
5.2.1. Identificación del riesgo.....	49
5.2.2. Estimación sobre posibles consecuencias de la ocurrencia de los riesgos.....	52
5.2.3. Evaluación de la probabilidad de su ocurrencia.....	53
5.2.4. Decisiones a implementar para administrarlas.....	54
5.3. Sistemas de información.....	55
5.4. Actividades de control.....	57
5.5. Monitoreo.....	59

CAPÍTULO 6.....	62
ACTIVIDADES DE CONTROL	62
6.1. Área de cartera de crédito.....	63
6.1.1. Objetivos de control.....	63
6.1.2. Actividades de Control.....	64
6.2. Manual de políticas y procedimientos para concesión de para cooperativas de ahorros y créditos abierta.....	66
6.2.1. Objetivo.....	66
6.2.2. Alcance.....	66
6.2.3. Términos y definiciones.....	67
6.2.4. Responsables y responsabilidades.....	67
6.2.5. Tipos de créditos.....	70
6.2.6. Políticas.....	73
6.2.7. Procedimientos.....	79
6.3. Manual de políticas y procedimientos para concesión de créditos para cooperativas de ahorros y créditos cerradas	101
6.3.1. Objetivo.....	101
6.3.2. Alcance.....	102
6.3.3. Términos y definiciones.....	102
6.3.4. Responsables y responsabilidades.....	103
6.3.5. Políticas.....	104
6.3.6. Procedimientos.....	106
6.3.7. Recuperación del crédito.....	108
6.4. Área de captaciones.....	109
6.4.1. Objetivos de control.....	109
6.4.2. Actividades de control.....	110
6.5. Manual de políticas y procedimientos de apertura de cuentas de ahorros para cooperativas de ahorro y crédito abiertas	111
6.5.1. Objetivo.....	111
6.5.2. Alcance.....	111
6.5.3. Términos y definiciones.....	112
6.5.4. Responsabilidades.....	112
6.5.5. Políticas.....	114
6.5.6. Procedimientos.....	115

6.5.7. Cierre de cuenta.....	116
6.6. Manual de políticas y procedimientos de apertura de cuenta para cooperativas de ahorro y crédito cerradas	117
6.6.1. Objetivo.....	117
6.6.2. Alcance.....	117
6.6.3. Términos y definiciones.....	117
6.6.4. Responsabilidades.....	118
6.6.5. Políticas.....	119
6.6.6. Procedimientos.....	121
6.6.7. Decisiones a implementar para administrarlas.....	122
6.7. Manual de políticas y procedimientos de emisión de certificados de depósitos a plazo para cooperativas de ahorro y crédito abiertas.....	123
6.7.1. Objetivo.....	123
6.7.2. Alcance.....	123
6.7.3. Términos Y definiciones.....	123
6.7.4. Responsabilidades.....	123
6.7.5. Políticas.....	125
6.7.6. Procedimientos.....	127
6.8. Manual de políticas y procedimientos de ventanillas para cooperativas de ahorro y crédito abiertas.....	133
6.8.1. Objetivo.....	133
6.8.2. Alcance.....	133
6.8.3. Términos y definiciones.....	134
6.8.4. Responsabilidades.....	134
6.8.5. Políticas.....	136
6.8.6. Procedimientos.....	139
CONCLUSIONES.....	149
RECOMENDACIONES.....	150
BIBLIOGRAFÍA.....	151
GLOSARIO DE ABREVIATURAS.....	153

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Lineamiento en los manuales de políticas y procedimientos de créditos y captaciones.....	6
Cuadro 2. Reportes de crédito y captaciones de las cooperativas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguro.....	9
Cuadro 3. Segmentos de la regulación de las cooperativas.....	12
Cuadro 4. Clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo a su participación en el mercado.....	14
Cuadro 5. Cooperativas de ahorros y créditos registradas en la Superintendencia de Bancos y Seguros.....	15
Cuadro 6. Ubicación geográfica en el Ecuador.....	20
Cuadro 7. Marco legal en el Ecuador.....	25
Cuadro 8. Tabla de análisis FODA	35
Cuadro 9. Diferencia entre bancos y cooperativas	38
Cuadro 10. Diseño del ambiente de control de la Institución.....	41
Cuadro 11. Factores de riesgos.....	49
Cuadro 12. Ecuación de exposición.....	52

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Crecimientos de créditos y captaciones de las cooperativas reguladas por la SBS.....	10
Gráfico 2. Participación del activo de las entidades en el total del sistema de Cooperativas.....	16
Gráfico 3. Participación del pasivo de las entidades en el total del sistema de Cooperativas.....	17
Gráfico 4. Participación del patrimonio de las entidades en el total del sistema de cooperativas.....	17
Gráfico 5. Participación de cartera de las entidades en el total del sistema de Cooperativas.....	18
Gráfico 6. Modelo de control Interno.....	39
Gráfico 7. Medio ambiente externo.....	40
Gráfico 8. Identificación y administración durante todas las etapas del proyecto.....	48
Gráfico 9. Identificación de riesgo.....	49
Gráfico 10. Evaluación de la probabilidad de su ocurrencia.....	53

RESUMEN (ABSTRACT)

El presente Trabajo de Tesis, reviste de mucha importancia, puesto que trata de POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICABLES A LAS ÁREAS DE CARTERA DE CRÉDITO Y CAPTACIONES EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO. El apoyo bibliográfico versa en temas relacionados con procedimientos adecuados que las instituciones financieras tienen que seguir para cumplir con parámetros y lineamientos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero para mantener controles internos en las cooperativas que permitan minimizar el riesgo o impacto que pudiera ocasionar las malas prácticas por parte del personal que interviene en los procesos institucionales, tales como error o fraude.

Considerando que la principal causa de los problemas financieros se da en los créditos, ya que origina problemas de recuperación y genera deterioro en la cartera por la falta de análisis de parte del personal del área; y por otro lado los valores recibidos por concepto de captaciones pueden originar riesgos como el lavado de activos, por estas razones se han establecido parámetros y lineamientos a seguir para analizar los procesos sobre el otorgamiento de créditos y revisiones minuciosas de los ingresos de efectivo orientadas a las buenas prácticas de control interno que permitan prevenir posibles errores.

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito representan un papel significativo dentro de la economía del Ecuador, ya que desde la crisis Bancaria de 1999 - 2000, las Cooperativas tuvieron un auge importante por su estabilidad financiera.

Sin embargo, para las Cooperativas de Ahorro y Crédito abiertas que son reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, a partir de la crisis bancaria se las reguló y se ha realizado prácticamente los mismos requerimientos que a los Bancos, establecidos en la Ley General de Instituciones Financieras, en las que establece metodologías de control para prevenir riesgo a las que se encuentran expuestas, con el fin de que no se repita la crisis financiera de 1999 - 2000.

Teniendo en consideración que la principal causa de los problemas financieros se genera por la falta de análisis y control sobre los créditos otorgados, ocasionando deterioro en la calificación de la cartera es necesario establecer lineamientos que controlen ese proceso.

Otro de los procesos principales en la obtención de recursos (captaciones), y que dentro de los principales riesgos de esa actividad se da por el lavado de activos. En los últimos años los Entes de Control establecieron una serie de controles para que las Instituciones Financieras prevengan ese tipo de actividades ilícitas, por lo que es uno de los procesos susceptibles de riesgo y crea la necesidad de mantener controles adecuados sobre este proceso.

El objetivo principal de este trabajo está dirigido a la elaboración de manuales de políticas y procedimientos que prevengan los riesgos mencionados anteriormente y conlleven a un adecuado control interno dentro de la Cooperativa.

Este documento presenta cinco capítulos. El primero se incluye el planteamiento del problema, justificación, problematización, objetivos y metodología a usar.

El segundo capítulo se detalla principalmente el origen y evolución de las Cooperativas, también se hace referencia a como están ubicadas geográficamente en el Ecuador, las principales estrategias y la descripción del marco regulatoria en el país.

El tercer capítulo incluye las herramientas utilizada para esta tesis, a forma en que obtuvimos y recabamos toda la información necesaria que fue analizada e interpretada para el desarrollo del mismo,

El cuarto capítulo presenta la posición estratégica de las Cooperativa en el cual se conoce su estabilidad y sus principales riesgos. También se realiza una comparación con los Bancos y se conoce ciertas ventajas sobre estos.

El quinto capítulo trata la estructura de control interno que está estrechamente ligado a la necesidad de mantener procesos de control que permitan mitigar riesgos por la operación del negocio.

Finalmente es en el sexto capítulo, que se presenta los manuales de políticas y procedimiento para los procesos de crédito y obtención de recursos (captaciones) tanto para Cooperativas de Ahorro y Crédito abiertos y cerrados, que recomendamos para un adecuado control interno.

CAPÍTULO 1

PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, con el afán de captar socios para incrementar el posicionamiento en el mercado, en ocasiones suelen descuidar los procesos operativos en sus principales áreas como otorgamientos de crédito y captaciones, dejando brechas que ocasionan posibles riesgos, que si no se detectan a tiempo no pueden mitigarse.

El problema que se plantea es: Cómo canalizar lineamientos que permitan mejorar los procesos operativos de las Cooperativas de Ahorro y Créditos y que ayuden al Consejo de Administración contar con un control interno óptimo.

Hipótesis

Para resolver este problema se presenta la siguiente hipótesis:

La creación de manuales de políticas y procedimientos para otorgamiento de créditos y apertura de cuentas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), permitirá contar con procesos adecuados y mantener los parámetros operativos para tomar buenas decisiones.

1.2 PROBLEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Pregunta Principal

¿Cómo determinar que las políticas y procedimientos a implementar sean adecuados para mantener un buen control interno en los procesos de otorgamiento de crédito y captaciones en las Cooperativas de Ahorro y crédito?

Preguntas secundarias

1. ¿Cómo usar la Ley de Instituciones Financieras y otras fuentes para obtener un buen fortalecimiento del control interno?
2. ¿Cómo determinar los efectos de un adecuado control interno en las Cooperativas?
3. ¿Determinar que problemas se originan cuando no existe un buen control interno y cuáles son sus posibles efectos?
4. ¿Cómo medir los posibles riesgos que se generen en los procesos de otorgamiento de crédito y captaciones para poder mitigarlos?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

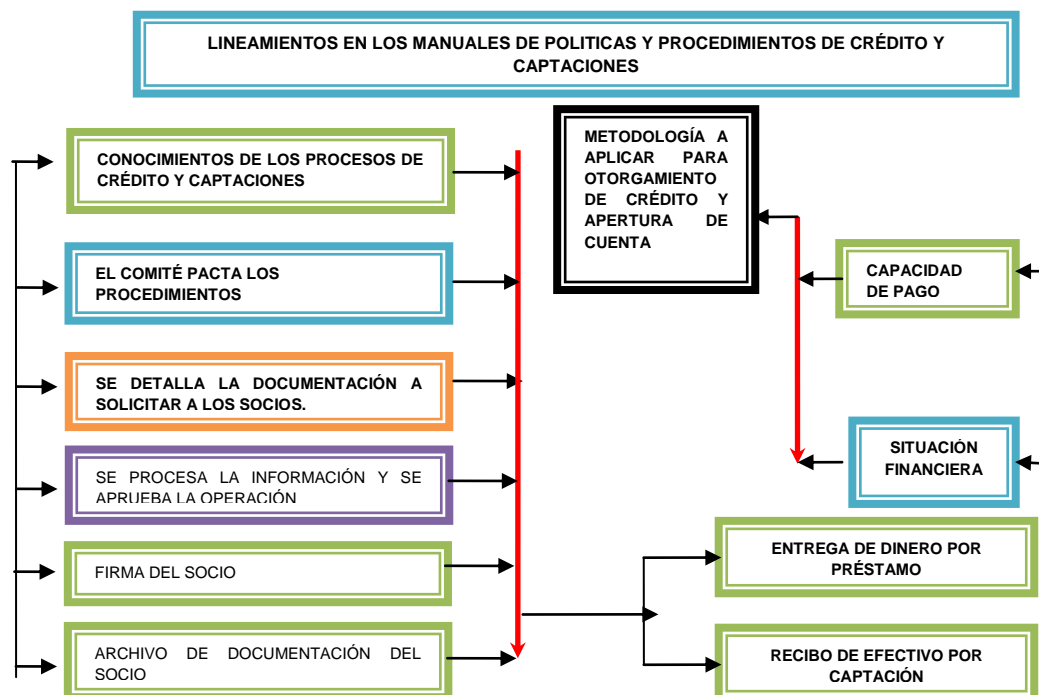
Fortalecer el control interno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito mediante políticas y procedimientos con el fin de mitigar riesgos que se puedan generar por mala aplicación de procesos operativos, a su vez que no genere desconfianza de sus socios al realizar operaciones con la Institución.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar los lineamientos para lograr un buen control interno en los procesos de otorgamiento de crédito y captaciones.
2. Determinar el nivel de riesgo e impacto que podría tener la mala aplicación de políticas y procedimientos en el otorgamiento de crédito tanto a nivel institucional y social.
3. Analizar los beneficios de la mejora continua en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
4. Identificar los efectos al fortalecer los controles internos mediante una adecuada evaluación de los componentes del control interno.

1.3.3 Objetivo programático

Canalizar la investigación hacia adecuados procesos, mediante lineamientos de control en el otorgamiento de crédito y captaciones:



Cuadro 1. Lineamientos en los manuales de políticas y procedimientos de Créditos y Captaciones

Elaborado por: Padilla Suquilanda, Doris - Vargas León, Ronny

1.4 JUSTIFICACIÓN

Con el desarrollo de este tema pretendemos que, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, surja la necesidad de la utilización de herramientas de control interno en sus áreas de mayores riesgos, tales como: crédito y captaciones, que determinarán los objetivos específicos de control y, en relación con ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes.

Es necesario contar con un buen control interno, para ello se debe mantener manuales de políticas y procedimientos, que establezcan lineamientos a seguir, ya que con las buenas prácticas que se incluyan en estos manuales ayudan a la minimización de los riesgos que se puedan presentar por las malas decisiones al no contar con procesos adecuados.

Para el Consejo de Administración es importante contar con un control interno eficiente y óptimo, que obtendrán bajo las evaluaciones que realicen al proceso que sigue la Institución, para que puedan medir los posibles riesgos antes de tomar acciones y mitigarlos. Esto permite que las decisiones sean de forma rápida y oportuna.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 ORIGEN DE LAS COOPERATIVAS¹

Las Cooperativas tiene sus inicios en la cultura Inca y en las culturas del norte de América promoviendo el cooperativismo, donde las personas se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales.

Esto ha permitido que la clase media y baja hayan mejorado sus condiciones de vida, gracias a los principios que practican que son: solidaridad, equidad y justicia.

La unión de las personas que se reúnen para lograr cumplir sus objetivos ha originado una evolución de estos hasta constituirse en asociaciones y así obtener beneficios para alcanzar fines comunes.

El Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito tiene su propia historia, la cual destaca como principales acontecimientos los siguientes:

- En 1849 Federico Wilhelm Rraiffeisen (1818-1883) funda la primera Sociedad de crédito en Alemania, como una solución a la pobreza y hambre que padecían en el sur de ese País.

- En 1864 se establece la primera cooperativa de crédito en Heidersdorf (Alemania), en donde solo las personas asociadas pueden ahorrar y solicitar Créditos.

¹ Barzallo Mendieta, Mario Patricio (2002). Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de ahorro y crédito.

- En 1900 nace en Levis, Québec la primera cooperativa de Norte Americana por obra del periodista Alfonso Desjardins (1854-1920).
- En 1909 se establece la primera Cooperativa de Crédito y se dicta la primera Ley de Cooperativas de Créditos en Estados Unidos.
- El 30 de noviembre de 1937 se expide la primera Ley de Cooperativas en el Ecuador.
- El 1961 se crea la Dirección Nacional de Cooperativas en el Ecuador, inicia sus actividades de difusión, educación, Legalización, fiscalización y estadística del movimiento cooperativo.
- El 30 de junio de 1963 se constituye la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador que integraba 34 Cooperativas la que estaba constituido por 3,000 socios.
- En 1966 se promulga la segunda Ley y Reglamento General de Cooperativas en el Ecuador.
- En 1994 se emite la Ley General del Sistema Financiero en el Ecuador.
- En 1998 se expide el Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, que entre otros aspectos, disponía que las COAC`s abiertas al público y que estaban bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas, debían solicitar su ingreso al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Además en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, con la participación de 27 entidades cooperativas, se conformó el Consorcio de Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector Rural del Ecuador.

- En 1999 se extiende la personería jurídica a la Unión Nacional de Cooperativas de Ahorro Crédito y en ese mismo año la Organización de las Naciones Unidas (ONU) respalda el movimiento cooperativo y un proyecto de directrices destinados a fortalecer el desarrollo de las Cooperativas.
- El 4 de diciembre de 2001 en el Ecuador, se promulga el Decreto Ejecutivo No. 2132, el mismo que deroga el reglamento de COAC de 1998 y lo sustituye por uno nuevo.
- El 29 de diciembre del 2009 se expide el decreto 194 conteniendo un nuevo reglamento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador.
- Entre los años de 1999-2000 debido a la quiebra de varios bancos, las Cooperativas tuvieron un fortalecimiento importante demostrando confianza por su solvencia, originando un crecimiento importante en su tamaño y presentando cambios significativos en los últimos años para adaptarse a los requerimientos de los entes de Control.

Este crecimiento se puede observar en el cuadro 2, donde se presenta los créditos y depósitos al 31 de diciembre de los últimos 7 años, de la Cooperativas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros:

Al 31 de diciembre de	Captaciones (En miles de US\$)	Variación %	Créditos (En miles de US\$)	Variación %
2006	676,025		761,221	
2007	938,441	39%	1,012,077	33%
2008	1,145,240	22%	1,268,798	25%
2009	1,423,480	24%	1,396,403	10%
2010	1,847,824	30%	1,827,805	31%
2011	2,384,340	29%	2,536,766	39%
2012	2,918,618	22%	3,125,121	23%

Cuadro 2. Reportes de créditos y captaciones de las Cooperativas reguladas por la SBS.

Fuente: Estados de situación remitidos por las entidades / Sistema de Administración de Balances (S.A.B.) / <http://www.sbs.gob.ec>, reportes financieros

Autor: Dirección Nacional de Estudios / Subdirección de Estadísticas / PAMM

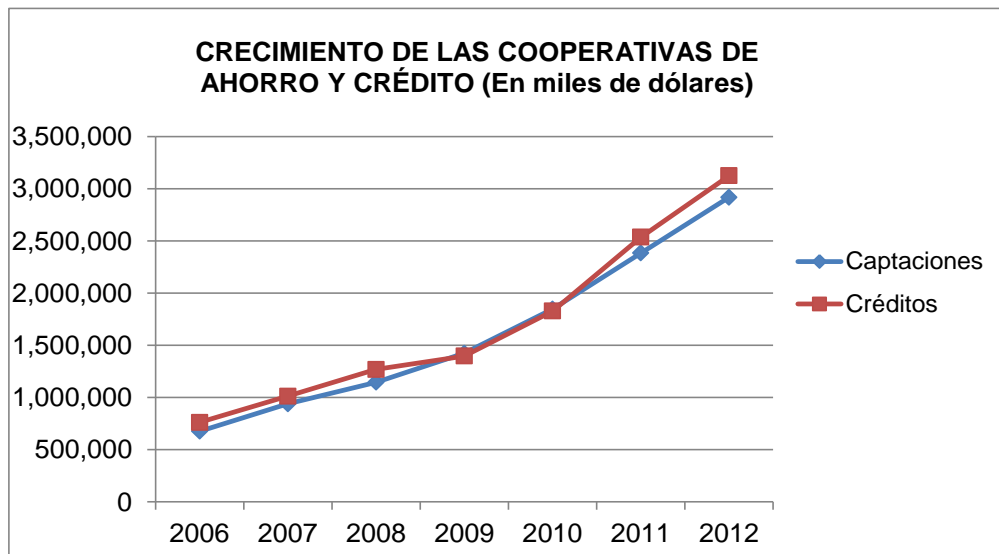


Gráfico 1. Crecimiento de créditos y captaciones de las Cooperativas reguladas por la SBS.

Elaborado por: Padilla Suquilanda, Doris - Vargas León, Ronny

De acuerdo a lo que presenta el gráfico 1 observamos que existe un crecimiento importante de las Cooperativas que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, cabe recalcar que también existen cientos de cooperativas que realizan operaciones de crédito y ahorro bajo el control del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), que desde el 1 de octubre del 2012 serán reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el fin de controlar y supervisar, para el fortalecimiento de estos entes, que en gobiernos anteriores no eran considerados dentro del conjunto económico.

La transferencia de competencias, información, documentos de activos y pasivos de la Dirección Nacional de Cooperativas, que pertenecían al MIES, a la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS), ha requerido de un proceso minucioso de organización de la información, de sistematización y depuración.

Según el Registro Oficial No. 648 de febrero de 2012 en el que expide el Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en su artículo 107, establece la creación de un fondo de liquidez y un seguro de depósitos para proteger a los socios, los cuales serán llevados a cabo por la SEPS.

En los últimos meses, tiempo en el que se ha llevado a cabo la transición, se han fortalecido los procesos institucionales internos para que el control sea adaptado hacia la lógica de la Economía Popular y Solidaria, pues la supervisión de parte de las cooperativas la realiza la Superintendencia de Bancos y Seguros, que tiene otra estructura.

Otros de los avances registrados, es en la planificación de intendencias zonales, considerando que el sector tiene una amplia densidad de cooperativas de ahorro y crédito, vivienda, transporte, turismo, servicios, asociaciones y organizaciones comunales hacia las cuales también se extiende el control de la Superintendencia.

2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO²

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito a pesar de estar clasificadas por su tamaño: muy pequeñas, pequeñas, medianas y grandes; también están divididas en dos grandes grupos que son Cooperativas de Ahorro y Créditos Cerradas y Abiertas:

2.2.1 Cooperativas de Ahorro y Crédito Cerradas

Son aquellas que solo pueden operar con sus asociados. Quienes sean socios deben cumplir con los requisitos establecidos por la Cooperativa,

² Blacio Aguirre, Robert (2010). El Cooperativismo en el Ecuador.

como por ejemplo pertenecer a la Institución donde se ha formado la Cooperativa, así por ejemplo: Cooperativa de Ahorro y Crédito de los empleados, jubilados y ex empleados del Banco Central del Ecuador CACEBCE, Cooperativa de Ahorro y Crédito de los empleados de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad de Guayaquil, Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Católica del Ecuador, Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Metropolitana, entre otras.

Estas Cooperativas se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El artículo 3 de la resolución N. JR-STE-2012-003, Regulación para la segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito señala que: “Para ubicar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encontraban reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, en los segmentos uno, dos y tres, se tomarán en cuenta los parámetros fijados en la siguiente tabla, conforme al orden de prioridad: activos, números de cantones en los que se opera y número de socios”³.

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)	CANTONES	SOCIOS
Segmento 1	0 - 250,000.00	1	Más de 700
Segmento 1	0 - 1,100,000.00	1	Hasta 700
Segmento 2	250,000.01 - 1,100,000.00	1	Más de 700
Segmento 2	0 - 1,100,000.00	2 o más	Sin importar el número de socios
SEGMENTO	ACTIVOS (USD)	CANTONES	SOCIOS
Segmento 2	1,100,000.01 - 9,600,000.00	Sin importar el número de cantones en que opera.	Hasta 7,100

³ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del sector financiero popular y solidario (2011)

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)	CANTONES	SOCIOS
Segmento 3	1,100,000.01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera.	Más de 7,100
Segmento 3	9,600,000.01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera.	Hasta 7,100

Cuadro 3. Segmentos de Regulación de las Cooperativas

Fuente: www.desarrollosocial.gob.ec/category/eps/

Autor: Ministerio Coordinador de Desarrollo Social

El segmento 4 según el artículo 2 de la resolución N. JR-STE-2012-003, Regulación para la segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito señala que: “Se expide la regulación diferenciada para los distintos segmentos, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que a la fecha de emisión de la presente regulación se encuentren bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”.

2.2.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas

Son aquellas que se encuentran a disposición del público en general, en las cuales puede ingresar cualquier persona que desee asociarse, son consideradas como intermediarias financieras, por lo tanto se encuentra bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el año 1984 (dentro de su legalidad).

A partir del 1 de enero del 2013 estas Cooperativas pasaron a ser reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En caso de que no deseen formar parte de esta Superintendencia deberán convertirse en un Banco y cambiar su razón social de Cooperativa por ejemplo el Banco Coop. Nacional.

La Superintendencia de Bancos y Seguros señala que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, por la participación de mercado pueden ser grandes cuando esta superan el 6%, medianas cuando su participación se encuentra entre el 3% y el 5.99%; pequeñas entre el 1 y el 2.99%, y finalmente pueden ser muy pequeñas cuando su participación se encuentra por debajo del 0.99%.

En el siguiente cuadro la Superintendencia de Bancos y Seguros muestra las Cooperativas de Ahorro y Créditos abiertas grandes, medianas, pequeñas y muy pequeñas de acuerdo a su participación en el mercado:

CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE ACUERDO A SU PARTICIPACIÓN DE MERCADO

MUY PEQUEÑAS	PEQUEÑAS	MEDIANAS	GRANDES
Comercio	15 de Abril	Cooprogreso	Juventud Ecuatoriana Progresista
Chone Ltda.	El Sagrario	Mego	Jardín Azuayo
San Francisco de Asís	23 de Julio	Riobamba	29 de Octubre
Guaranda	Codesarrollo	Oscus	
11 de Junio	Atuntaqui	San Francisco	
Cotocollao	Alianza del Valle	Cacpeco	
La Dolorosa	Cámara de Comercio de Ambato	Anda Lucía	
Coopad	Santa Rosa	Mushuc Runa	
Calceta	Pablo Muñoz Vega		
9 de Octubre	Construcción Comercio y Producción Ltda.		
Santa Ana	Tulcán		
San Pedro de Taboada	Cacpe Biblian		

MUY PEQUEÑAS	PEQUEÑAS	MEDIANAS	GRANDES
	San José		
	Cacpe Pastaza		
	Padre Julián Lorente		
	Cacpe Loja		

Cuadro 4. Clasificación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo a su participación en el mercado.

Fuente: <http://www.sbs.gob.ec>, reportes financieros 2012

Autor: Dirección Nacional de Estudios / Subdirección de Estadísticas / PAMM

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas a nivel nacional que se encuentran registradas en la Superintendencia de Bancos y Seguros, son:

COOPERATIVAS	MATRÍZ	SUCURSALES
Coop. 11 de Junio	Machala	Machala, Piñas, El Guabo, Puerto Bolívar y Ponce Henríquez
Coop. 15 de Abril	Portoviejo	Manta, Tarqui, Guayaquil
Coop. 23 de Julio	Cayambe	El Quinche, Tumbaco, Guayaquil
Coop. 29 de Octubre	Quito	Todo el país menos Bolívar, Cañar, Zamora Chinchipe, Orellana
Coop. Andalucía	Quito	Pedro Vicente Maldonado, Azogues, Jipijapa
Coop. Atuntaqui	Atuntaqui	Atuntaqui, Cotacachi, Ibarra, Otavalo, Pimampiro, Quito
CACPECO	Latacunga	Quito, Pujilí, Saquisilí, La Maná, Valencia, Quevedo, Saquisilí, La Maná, Moraspungo, Salcedo, Sigchos, Riobamba, Chambo y Quito.
Coop. Chone	Chone	San Vicente, Flavio Alfaro
Coop. Codesarrollo	Quito	Ibarra, Latacunga, Riobamba, Guaranda, Cuenca, Loja, Portoviejo
Coop. Comercio	Portoviejo	Portoviejo
Coop. Coopad	Quito	Quito, Esmeraldas, Guayaquil
Coop. Cotocollao	Quito	Calderón, Pomasqui, Centro de Quito, Sur de Quito
Coop. El Sagrario	Ambato	Ambato, Latacunga, Quito, Riobamba
Coop. Guaranda	Guaranda	Guaranda
Coop. La Dolorosa	Durán	Durán

COOPERATIVAS	MATRÍZ	SUCURSALES
Coop. Nacional	Guayaquil	Guayaquil, Quito
Coop. Oscus	Ambato	Latacunga, Pelileo, Píllaro, Baños, Patate, Guayaquil
Coop. Pablo Muñoz Vega	Tulcán	San Gabriel, Bolívar, Mira, Ibarra, Quito
Coop. Riobamba	Riobamba	Alausí, Guano, Chunchi, Cuenca
Coop. San Francisco	Ambato	Salcedo, Puyo, Píllaro
Coop. Santa Ana	Quito	Quito
Coop. Santa Rosa	El Oro	Santa Rosa
Coop. Tulcán	Tulcán	Huaca, Julio Andrade, San Gabriel, Quito
CACPE Pastaza	Pastaza	Puyo, Tena
Alianza del Valle	Quito	Quito, Amaguaña, Conocoto
Mego	Loja	Loja
Coop. Juventud Ecuatoriana Progresista	Cuenca	Cuenca
Cámara de Comercio de Quito	Quito	Quito, Loja, Galápagos, Bahía, Manta
Coop. Jesús del Gran Poder	Riobamba	Riobamba
Coop. Padre Julián Lorente	Loja	Loja
Coop. 9 de Octubre	Salcedo	Salcedo
Coop. Metropolitana	Guayaquil	Guayaquil
Coop. San Francisco de Asís	Quito	Esmeraldas, Guayaquil
Coop. CACPE Biblian	Biblian	Biblian
Coop. Calceta	Calceta	Calceta
Coop. San José	Quito	Quito
Coop. Jardín Azuayo	Cuenca	Cuenca, Gualaceo, Azogues, Macas, Limón,
Cámara de Comercio de Ambato	Ambato	Quito, Guayaquil, Latacunga, Puyo, Guaranda, Pelileo, Píllaro y Baños.

Cuadro 5. Cooperativas de Ahorro y Crédito registradas en la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Fuente: <http://www.sbs.gob.ec>, reportes financieros 2012

Autor: Dirección Nacional de Estudios / Subdirección de Estadísticas / PAMM

Además se presenta la participación de las Cooperativas en relación al Activo, Pasivo, Patrimonio y cartera:

**PARTICIPACIÓN DE LAS ENTIDADES EN EL TOTAL SISTEMA DE COOPERATIVAS
ACTIVO**

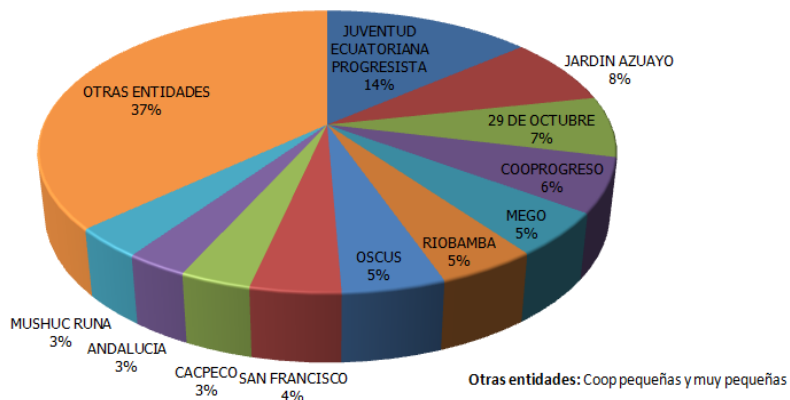


Gráfico 2. Participación del Activo de las entidades en el total del sistema de Cooperativas

Fuente: <http://www.sbs.gob.ec>, reportes financieros 2012

Autor: Dirección Nacional de Estudios / Subdirección de Estadísticas / PAMM

**PARTICIPACIÓN DE LAS ENTIDADES EN EL TOTAL SISTEMA DE COOPERATIVAS
PASIVO**

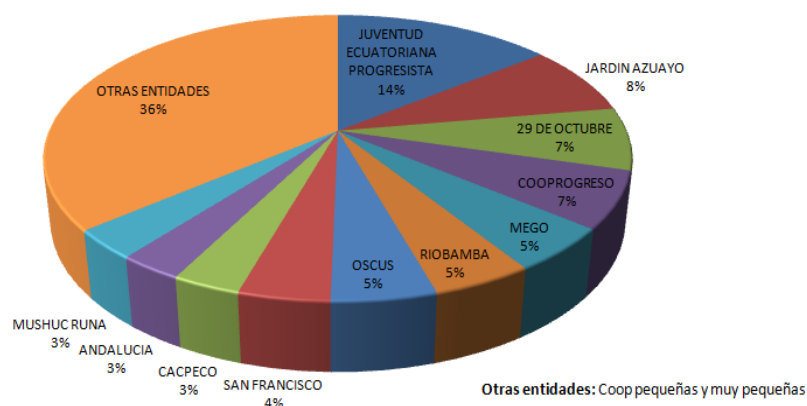


Gráfico 3. Participación del Pasivo de las entidades en el total del sistema de Cooperativas

Fuente: <http://www.sbs.gob.ec>, reportes financieros 2012

Autor: Dirección Nacional de Estudios / Subdirección de Estadísticas / PAMM

**PARTICIPACIÓN DE LAS ENTIDADES EN EL TOTAL SISTEMA DE COOPERATIVAS
PATRIMONIO**

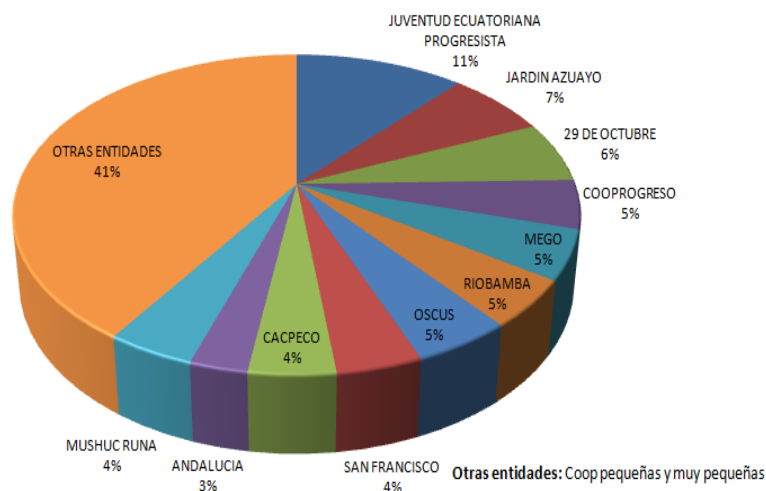


Gráfico 4. Participación del Patrimonio de las entidades en el total del sistema de Cooperativas

Fuente: <http://www.sbs.gob.ec>, reportes financieros 2012

Autor: Dirección Nacional de Estudios / Subdirección de Estadísticas / PAMM

**PARTICIPACIÓN DE LAS ENTIDADES EN EL TOTAL SISTEMA DE COOPERATIVAS
CARTERA**

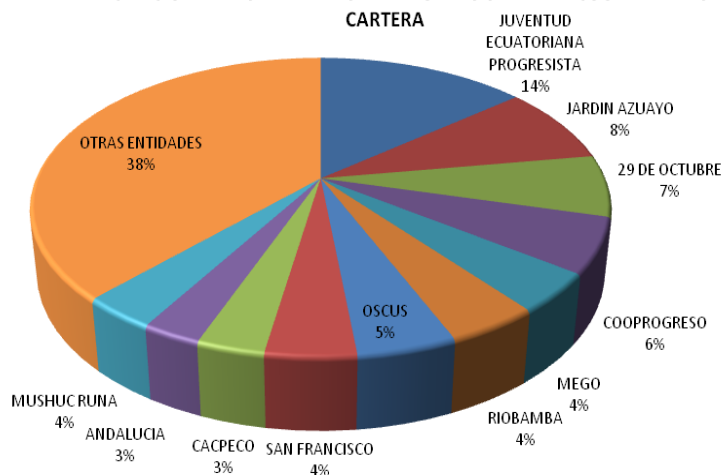


Gráfico 5. Participación de Cartera de las entidades en el total del sistema de Cooperativas

Fuente: <http://www.sbs.gob.ec>, reportes financieros 2012

Autor: Dirección Nacional de Estudios / Subdirección de Estadísticas / PAMM

2.3 PRINCIPIOS UNIVERSALES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO⁴

Los principios del sistema cooperativo tienen como punto de partida los formulados por el fallecido cooperativista, Mauricio Colombain.

A los principios básicos del cooperativismo también se les conocen con el nombre de Principios de Rochdale, en memoria del pequeño pueblo de Inglaterra, donde por primera vez se recopilaron y pusieron en práctica los principios de Rochdale.

Estos aseguran que una cooperativa mantenga su espíritu democrático y se desenvuelva como negocio sólido y fuerte, es decir, debe ser una empresa de economía solidaria, estos principios han sido divulgados por las diferentes organizaciones como la Alianza Internacional de Cooperativas (ACI).

Actualmente se han determinado 7 principios básicos del cooperativismo, que son:

1. **Libre adhesión y retiro voluntario;** las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas, capaces de aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.
2. **Gestión democrático;** todo cooperativista tendrá derecho a un voto cualquiera que sea el monto de sus aportaciones.
3. **Participación económica de los socios;** la distribución de los excedentes se hará en proporción a las operaciones de los asociados en la cooperativa.

⁴ Flores, Mario (2003) Principios básicos del Cooperativismo.

4. **Autonomía e independencia;** las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios.

5. **Fomento de la educación, formación e información cooperativista;** se fomentará la educación cooperativista y la integración cooperativista.

6. **Cooperación entre cooperativas;** las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

7. **Interés por la comunidad;** las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

2.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA EN EL ECUADOR⁵

Actualmente, en el Ecuador existen 3,800 cooperativas activas, registradas en la Dirección Nacional de Cooperativas, que son de ahorro y crédito vivienda; servicio; consumo y producción. Según datos del MIES la provincia que tiene el mayor porcentaje de cooperativas es Pichincha con 18.63%; seguida por Guayas con 15.13%; Tungurahua con 7.42%; Manabí 7.13%; Chimborazo con 5.92%; Azuay 4.84%; El Oro con 4.76; Cotopaxi 4.66%, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

PROVINCIAS	NÚMEROS DE COOPERATIVAS	PORCENTAJE
AZUAY	184	4.84%
BOLÍVAR	120	3.17%

⁵ Ministerio de Inclusión Económica y Solidaria del 15 de enero del 2011.

PROVINCIAS	NÚMEROS DE COOPERATIVAS	PORCENTAJE
CAÑAR	95	2.50%
CARCHI	85	2.25%
CHIMBORAZO	225	5.92%
COTOPAXI	177	4.66%
EL ORO	181	4.76%
ESMERALDAS	85	2.24%
GUAYAS	575	15.13%
IMBABURA	83	2.18%
LOJA	315	8.29%
LOS RÍOS	90	2.37%
MANABÍ	271	7.13%
MORONA SANTIAGO	50	1.32%
NAPO	75	1.97%
ORELLANA	0	0.00%
PASTAZA	60	1.58%
PICHINCHA	708	18.63%
SUCUMBÍOS	0	0.00%
TUNGURAHUA	282	7.42%
ZAMORA CHICHIPE	70	1.84%
SANTO DOMINGO	69	1.82%
SANTA ELENA	0	0.00%
GALAPAGOS	0	0.00%
TOTAL	3,800	100.00%

Cuadro 6. Ubicación Geográfica del Ecuador

Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social

2.5 ESTRATEGIAS, PRODUCTOS O SERVICIOS Y MERCADOS⁶

2.5.1 Estrategias

La evolución registrada en el sector financiero en los últimos tiempos ha obligado a todas las entidades a la aspiración de ser competitivas, a diseñar cautelosamente aquellas estrategias para enfrentarse, con éxito, a los desafíos del futuro.

Las estrategias en estas instituciones financieras, que permiten tener una apropiada intervención en el mercado, son las siguientes:

- Mejorar en las Cooperativas de Ahorro y Crédito una adecuada imagen institucional orientándose en confianza de los socios.
- Promover colocaciones y captaciones de los socios con tasas de interés atractivas.
- Enfocarse en el crecimiento de las cooperativas aumentando constantemente el número de socios apoyándose en alianzas estratégicas con diferentes grupos organizados.
- Ejecutar revisiones constantes por medio de indicadores de gestión adecuados, que permitan a la alta dirección decisiones apropiadas.

⁶ Armendáriz Naranjo, Oscar (2010). Comportamiento del sistema de Cooperativas de Ahorro y Créditos – Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador / Dirección Nacional del Ecuador

- Incentivar a la inversión de capital por medio de depósitos descentralizados de organismo tales como: Corporación Financiera Nacional y Banco Central del Ecuador.
- Tramitar acuerdos internacionales que permitan aumentar colocaciones.
- Atraer los clientes que realizaban transacciones con Bancos y que prefieren optar por Cooperativas.
- Manejar como ventaja la confianza que estas instituciones poseen en los socios.
- Desarrollar innovaciones tecnológicas.
- Efectuar gestión de calidad en el sistema que la institución maneja.
- Manejar convenientemente y apropiadamente el software disponible para completar módulos faltantes y dinamizar página WEB.
- Promover los productos y servicios a los socios con el fin de que ellos tengan un adecuado conocimiento.
- Cautivar socios con expectativas de creación de negocios para desarrollar el área micro empresarial.
- Conservar una ética corporativa apropiada para fortalecer los procesos de la institución.
- Ejecutar investigaciones innovadoras de forma práctica y sensata.
- Prevenir que no exista fuga de información.

2.5.2 Productos y servicios

Entre los principales productos y servicios que ofrecen las Cooperativas de Ahorro y Crédito tenemos los siguientes:

❖ Créditos

- (a) Créditos de consumo
- (b) Créditos comercial
- (c) Créditos de vivienda
- (d) Microcréditos

❖ Captaciones

- (a) Ahorro a la vista
- (b) Depósitos a plazo fijo
- (c) Ahorros inteligente
- (d) Cuentas de ahorros
- (e) Certificados de aportación

(a) Créditos de consumo

Los créditos de consumo son los destinados a la adquisición de bienes de consumo para: compra de vehículos para uso personal, muebles y electrodomésticos, pago de deudas, entre otros.

(b) Créditos comercial

Son créditos orientados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial, con ingresos directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

(c) Créditos de vivienda

Ofrece créditos para la construcción, reconstrucción y la compra de vivienda, con un financiamiento a largo plazo y tasa de interés competitiva.

(d) Microcréditos

Los microcréditos están orientados a solucionar necesidades de financiamiento de actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de repago son los ingresos del negocio.

(e) Ahorros a la vista

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito ponen a disposición de los socios la cuenta de ahorros a la vista que es el complemento ideal para tus inversiones ya que gana una tasa de interés, además tienen total disponibilidad de su dinero en el momento en que necesite, a través de las ventanillas o cajeros automáticos.

(f) Depósito a plazo

Son depósitos a plazo fijo y ganan los intereses más altos del mercado financiero. El interés, se retira mensualmente o al vencimiento del plazo; para un mejor servicio, tienes la opción de renovación automática de la póliza, ganando mayor rentabilidad con menor riesgo.

(g) Ahorro inteligente

Son depósitos menores a 30 días que se encuentran disponibles en cualquier momento, permite generar un exceso de liquidez.

(h) Cuentas de ahorros

Estas cuentas son depósitos de tipo ordinario, la cual el cliente mantiene libre disponibilidad de su dinero que se encuentra en la institución.

(i) Certificado de aportación

Son las aportaciones que los socios hacen para formar parte del capital social en estas instituciones y significan la posesión de los socios sobre la institución, es decir dueño en la cooperativa.

Estos certificados podrán ser transferibles total o parcialmente a quienes reúnan los requisitos para ser socios, previa notificación a Gerencia general.

2.5.3 Mercados

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito especialmente van dirigidas a los sectores rurales y se enfatizan en los segmentos de microcréditos, tal como se mencionan a continuación:

- **Comercio.-** tiendas de abastos, basares, librería, papelerías, etc.
- **Producción.-** manualidades y artesanías, textos escolares, material didáctico y publicitario, etc.
- **Servicios.-** Restaurantes, sodas, comidas rápidas, talleres, etc.

2.6 MARCO LEGAL EN EL ECUADOR

La Cooperativas a través del tiempo han sido reguladas por normativas establecidas en los siguientes decretos:

MARCO LEGAL	LEY O REGLAMENTO PROMULGADO:	FECHA DE PROMULGACIÓN
Registro Oficial N. 31	Ley de Cooperativas	31 de diciembre de 1937
Registro Oficial N. 120	Reglamento a la Ley de Cooperativas	9 de febrero de 1938
Registro Oficial N. 733	Ley de Cooperativas de Ahorro y Crédito.	7 de septiembre de 1966
Registro Oficial N. 164	Reglamento de la Ley de Cooperativas de Ahorro y Crédito.	17 de enero de 1968
Decreto Ejecutivo N. 1227	Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	12 de marzo de 1998
Decreto Ejecutivo N. 2132	Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.	4 de diciembre del 2001
Decreto Ejecutivo N. 3050	Cooperativas de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera.	29 de agosto del 2002

MARCO LEGAL	LEY O REGLAMENTO PROMULGADO:	FECHA DE PROMULGACIÓN
Decreto Ejecutivo N. 354	Reglamento de procedimiento parlamentario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.	10 de agosto del 2005
Decreto Ejecutivo N. 194	Reglamento para cooperativas de Ahorro y Crédito.	29 de diciembre del 2009
Registro Oficial 444	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario	10 de mayo del 2011
Decreto Ejecutivo N. 1061	Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria.	27 de febrero del 2012
Decreto Ejecutivo N. 1278 (Reformas del 1061)	Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria.	23 de agosto del 2012

Cuadro 7. Marco Legal en el Ecuador

Elaborado por: Padilla Suquilanda, Doris – Vargas León, Ronny

Una breve descripción de las principales disposiciones legales sobre Cooperativas, es como sigue:

2.6.1 Ley de Cooperativas⁷

La Ley de Cooperativas en el Ecuador actualmente representa solamente un referente cuando hablamos del espíritu del cooperativismo y sus principios, pero para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito abiertas al público, el referente constituyen las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, pues este se ha convertido en el órgano rector de estas instituciones con la publicación del Decreto Ejecutivo 2132 del 4 de diciembre de 2001, y del Decreto 3050 del 29 de agosto de 2002, como se analizará adelante.

⁷ Ley de Cooperativas - Registro Oficial 31 del 31 de diciembre de 1937.

2.6.2 Ley General de Instituciones del Sistema Financiero⁸

La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (LGISF) actual fue publicada el 12 de mayo de 1994. Esta Ley en la fecha de su publicación fue considerada una de las mejores de Latinoamérica pues consideraba las recomendaciones del Comité de Basilea.

En la actualidad después de la crisis bancaria acontecida a finales de los noventa, en donde se liquidaron 12 instituciones y 4 pasaron a manos del Estado, se han realizado varias reformas en pro de evitar la concentración y vinculación de créditos.

La LGISF normaliza la organización, funcionamiento, creación y extinción de las instituciones, dispone las funciones que el ente Regulador (Superintendencia de Bancos y Seguros), encargada del adecuado control, inspección de estas entidades del sector financiero.

Las Cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación con el público, están sometidas a la aplicación de esta Ley, verificar los índices de solvencia financiera, que realizará la Superintendencia de Bancos y Seguros dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

No todas las COACs están actualmente bajo el control de la SBS, pues únicamente 28 están supervisadas por esta entidad. Sin embargo, con el Decreto Ejecutivo 2132, publicado el 4 de diciembre del 2001, todas las COACs que realizan intermediación con el público tuvieron un plazo de cuatro años para incorporarse al control, a partir de la emisión del decreto, sin embargo esto no se dio.

⁸ Ley General de Instituciones Financieras – Decreto Ejecutivo 2132 del 4 de diciembre de 2001.

La LGISF, establece una serie de obligaciones que cumplir, tales como estándares mínimos de calidad expresados en índices financieros, envío de información, sistemas internos de control, y una serie de requisitos que buscan garantizar el buen desarrollo de la institución, pero que de igual forma representan un costo en tiempo y recursos para la institución controlada.

Así mismo, las instituciones controladas deben pagar impuestos, y realizar aportes a la Superintendencia de Bancos y AGD, lo que encarece su gestión respecto a la situación de las COACs no controladas hasta el momento.

2.6.3 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), indica:

“El sector financiero popular y solidario se compone de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”⁹.

Entre los principales objetivos de esta Ley es reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado, potenciar las prácticas de solidaridad que se desarrollan en las comunas, comunidades y pueblos y nacionales.

Los principios de esta Ley son: búsqueda del buen vivir y del bien común, el interés colectivo ante el individual, equidad, respecto a la cultura, responsabilidad social.

⁹ Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria y del Sector financiero Popular y Solidario - Registro Oficial 444 del 10 de mayo de 2011.

2.6.4 Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario (2012), indica.

“El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine; y, que la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la Ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y; comunitarios”¹⁰

El artículo 147 de la Carta Magna dispone que es atribución y deber del Presidente Constitucional de la República el expedir los reglamentos necesarios para la aplicación de las leyes, sin contravenirlas ni alterarlas.

¹⁰ Reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria – Decreto Ejecutivo 1061 del 17 de febrero de 2012.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El tema de investigación a tratar sigue los procedimientos hipotético-deductivo y descriptivo.

Hipotético-deductivo.- Desde lo general a lo particular, es una manera integral de presentar una estructura que incluye principios, leyes y conceptos a partir de los cual se explica de manera general a lo particular.

Descriptivo.- Se detalla las actividades a realizar en los manuales a implementar en el área de crédito y obtención de recursos (captaciones) en las cooperativas de ahorro y crédito.

3.2. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de este documento se realizará una entrevista al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metropolitana, quien nos conversará sobre la situación actual de la Cooperativa relacionada con la transición sobre los cambios regulatorios determinados en la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Se realizará un levantamiento de información sobre los procesos que realiza la Cooperativa para el otorgamiento de créditos y obtención de recursos (captaciones), se tomará nota de todas las actividades realizadas.

Se considerará la información que se pueda obtener de las páginas web de cooperativas de ahorro y crédito, en las cuales detallan información sobre los créditos que otorgan y captaciones.

Utilizaremos información generada por la Superintendencia de Bancos y Seguros y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la que será confrontada con las investigaciones paralelas a personas especializadas en esas instituciones financieras.

Para el desarrollo de la investigación, también se extraerá información de la Norma Internacional de Auditoría junto con la Ley General de Instituciones Financiera y la Ley de Economía Popular y Solidaria que servirán de herramientas para mantener un control interno adecuado con los fortalecimientos de los procesos en las áreas a analizar y que son necesarios para mitigar posibles riesgos.

La información histórica se tomará de la Superintendencia de Bancos y Seguros, libros redactados por especialistas, internet y otros documentos, de los cuales se pueda obtener información que permitan tener un conocimiento sobre la evolución, crecimiento y situación actual de las Cooperativas.

Una vez que se ha obtenido el conocimiento que se mencionó en los párrafos anteriores se procederá para redactar los manuales de políticas y procedimientos presentados como tema de este documento que serán una herramienta importante para establecer parámetros a seguir para cada uno de los procesos que ayuden al fortalecimiento organizacional, éstos deben ser adaptados a la situación actual de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador y las Leyes y Reglamentos vigentes emitidos por los Organismos de Control. Las conclusiones estarán orientadas a los lectores para que entiendan la necesidad de contar con manuales de políticas y procedimientos, en donde puedan consultar y documentar los procesos que permiten fortalecer el control interno de la institución.

CAPÍTULO 4

POSICIÓN ESTRATÉGICA Y ANÁLISIS DE RIESGO

4.1 ANÁLISIS FODA DE UNA COOPERATIVA¹¹

El análisis FODA es una herramienta de diagnóstico que ayuda al análisis del ambiente actual de las Instituciones, para que en función de ello se tomen decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

FODA es un término que significa Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Las fortalezas y las debilidades son factores dentro de la Institución. En cambio las oportunidades y las amenazas son fuera de la Institución, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

- Las Fortalezas son elementos internos y positivos que mantiene cada Institución.
- Las Oportunidades son situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno, al ser identificadas pueden ser aprovechadas.
- Las Debilidades son todos los inconvenientes internos, que una vez identificados e implementando una estrategia adecuada, pueden y deben eliminarse.
- Las Amenazas son eventos negativos, externos, que pueden atentar contra la Institución, por lo que es necesario diseñar una estrategia adecuada.

¹¹ De Guate (2000). El análisis FODA

En síntesis:

- las fortalezas deben utilizarse
- las oportunidades deben aprovecharse
- las debilidades deben eliminarse y
- las amenazas deben sortearse

El FODA es importante para el análisis de una Institución pero debemos tener en cuenta aspectos importantes: Lo examinado, ¿es importante? ¿Es un factor externo o interno de la Institución? ¿Es positivo o negativo para la Institución?

Es necesario que al realizar un análisis FODA conozca el ambiente de la Institución.

Filtrados los datos sólo se debe clasificarlos; aplicando el sentido común, podemos construir una matriz con dos dimensiones (dentro/fuera, bueno/malo).

Las situaciones pueden variar a través del tiempo dentro de la institución. Eventualmente, esta herramienta permitirá definir:

- Los objetivos estratégicos: De estos se trazará el plan de marketing, las estrategias de mercados para captar socios, las acciones comunicacionales, implementación de nuevos productos, políticas y planes financieros, intermediación financiera, entre otros.
- Las potenciales amenazas. Estos nos permitirá considerar acciones defensivas y de prevención como la diversificación de mercados, incremento de riesgo país genera menor inversión y menor capacidad de ahorro, desconocimiento por parte de los socios de todos los productos y servicios de la Cooperativa, etc.

- Evaluar la capacidad de respuesta frente a situaciones determinadas: La introducción de un servicio de la competencia, socios inactivos prefieran los servicios bancarios, entre otros.
- Definir las fortalezas del proyecto para diseñar un plan de desarrollo, aprovechamiento y diferenciación. Es importante determinar la estrategia de posicionamiento de marca para que eventualmente logre diferenciarse del resto de sus competidores.
- Descubrir nuevas oportunidades de negocio para alinear a la organización hacia las mismas. Estas pueden ser a partir de nuevos mercados, tendencias, alianzas, etc.
- Identificar las debilidades de la organización, para intentar mejorarlas o generar barreras que impidan ser atacados por estos flancos. Es común encontrar que la falta de capital es una de las debilidades de las cooperativas que están en su etapa inicial.
- Determinar la rentabilidad y liquidez financiera para otorgar créditos.
- Evitar errores previsibles, inversiones innecesarias y preparar al equipo para posibles contingencias.
- Decidir si es necesario promover alianzas estratégicas con otras cooperativas, incluso considerando a la competencia – en función de llegar a acuerdos que mantengan la competitividad, como precios y estándares de productos.
- Definir cuando es el momento conveniente para incursionar en sectores olvidados, con el fin de que se conviertan en futuros microempresarios.

En el cuadro 8 detallamos un análisis de las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas a las que las Cooperativas de Ahorro y Crédito incurren.

ANÁLISIS FODA		
	FACTORES INTERNOS Controlables	FACTORES EXTERNOS No Controlables
POSITIVO	<u>FORTALEZAS</u> <ul style="list-style-type: none"> · Aumento sostenido cuantitativo del sistema cooperativo y sus integrantes después de la crisis bancaria. · Atención a los sectores olvidados por creerlos poco rentables por el sistema financiero tradicional, contemplando a las familias y a los asalariados como los emprendedores de micro y pequeñas empresas. · Constituyen un agente local que, como nadie se identifica con los intereses locales, y por lo tanto están comprometidas con el desarrollo de las comunidades, sin dejar de atender los efectos de la globalización sobre las mismas. Cumplen con el lema "Piensa global actúa local" 	<u>OPORTUNIDADES</u> <ul style="list-style-type: none"> · Las cooperativas, frente a la crisis del año 1999 que generó deterioro del trabajo y de las condiciones sociales en el país, brindaron a sus socios una oportunidad de resolver sus problemas de sobreendeudamiento producto de la devaluación y sus consecuencias. · Existiendo en el país un alto nivel de desocupación y de sub-empleo, las cooperativas son entidades especializadas en atender el segmento de micro-crédito ante la manifiesta inexistencia de crédito productivo. · El aprovechamiento de las tasas activas referenciales altas que mantienen los Bancos para los microcréditos, así como las comisiones bancaria y la intermediación financiera. · La implementación de la regulación única para las Cooperativas de Ahorro y Crédito que promueva su desarrollo.
NEGATIVO	<u>DEBILIDADES</u> <ul style="list-style-type: none"> · Persiste resistencia al sistema cooperativo en algunos escalones de la sociedad. · Falta de imagen de marca de las cooperativas, de sus productos y los servicios que prestan, lo que lleva a una escasa diferenciación con el resto del mercado. · Carencia de una planificación estratégica adecuada que permita desarrollar y mantener un ajuste estratégico entre los objetivos y los recursos de la empresa y sus oportunidades cambiantes de mercado, lo que ha impedido tener capacidad para innovarse en momentos de dificultades y cuando existen grandes volúmenes de negocios. · Personal no comprometido con la Institución · Alto costo operativo que incurre la Cooperativa para la gestión de intermediación financiera. 	<u>AMENAZAS</u> <ul style="list-style-type: none"> · Desconocimiento por parte de los socios de todos los productos y servicios de la Cooperativa. · Elevado número de competidores nacionales y extranjeros en el servicio de intermediación financiera. · Creciente control por parte del gobierno sobre costos y tasas de interés en los servicios financieros tiende a reducir el margen de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y por tanto su competitividad. · Socios inactivos prefieran a los Bancos · Incremento de riesgo país genera menor inversión y menor capacidad de ahorro.

Cuadro 8. Tabla de Análisis FODA

Elaborado por: Padilla Suquilanda, Doris – Vargas León, Ronny

4.2 IMPACTO DE LAS COOPERATIVAS FRENTE A LOS BANCOS¹²

La naturaleza misma de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, marca una diferencia clara con relación a las instituciones financieras tradicionales (Bancos o Financieras).

Son estas particularidades las que permiten identificar ciertas ventajas que a la vez tienen una estrecha relación con la observancia de los principios y valores que las caracterizan.

Ciertos aspectos atribuyen también en las desventajas de las Cooperativas frente a las instituciones Bancarias. A continuación detallamos las ventajas y desventajas:

4.2.1 Las ventajas

Las principales consideraciones para que una cooperativa tenga mejor aceptación para las personas, son las siguientes:

- **Libre adhesión y retiro voluntario:** todos son posibles asociados, esto permite a las cooperativas contar con un mercado potencial de socios sumamente amplio, que a la vez significaría potencial de crecimiento en servicios, contribuyendo al desarrollo económico y social de las comunidades en las cuales opera.
- **Organización y gobierno democrático:** Todos los asociados tienen voz y voto, significa que predomina la decisión de la mayoría lo que permite eliminar por completo la autocracia. Todos son responsables por las decisiones que puedan favorecer o desfavorecer a la cooperativa.

¹² Flores, Mario (2003). Principios básicos del Cooperativismo.

- **Auto fiscalización:** Se ha considerado una ventaja debido a que los mismos asociados son los que fiscalizan las actuaciones de los órganos de dirección de las cooperativas y de esta manera velar por los intereses de los asociados.

- **Restricción a la participación patrimonial:** Todos los socios tienen derecho al voto.

4.2.2 Las desventajas

Las principales consideraciones para que una cooperativa no tenga aceptación para las personas, son las siguientes:

1. **Limitación en la estructura y constitución:** A nivel de funcionarios, por las transacciones que realiza las cooperativas.

2. **Conflicto de intereses entre socios.** Falta de decisiones de los socios, o una mala gestión de ellos pueden ocasionar conflictos internos,

3. **La información financiera confusa para dirigir correctamente:** Los directores deben disponer de balances y declaraciones de ingresos comprensibles y libres de confusiones contables, tales como la exageración de activos o gastos de operación que son diferidos o amortizados con el tiempo para que de esta forma no se caiga en evasión fiscal.

4. **La filosofía social prevalece a la perspectiva empresarial:** Una cooperativa de ahorro y crédito tiene que alcanzar cierta solvencia financiera antes de poder ayudar con eficacia a la población de escasos recursos.

Ante todo debe regirse por principios empresariales, en vez de funcionar como una institución de bienestar social.

Se toma como desventaja, porque a más de ayudar a los socios tiene que tener perspectivas de crecimientos institucionalmente y para esto no se debe de olvidar que existen límites y ver hasta dónde llegan las posibilidades de apoyo.

Cuando comparamos una cooperativa con un Banco podemos encontrar las siguientes diferencias:

Elementos	Banco Privado	Cooperativista
Titulares	Accionistas	Socios
Objetivo	Maximizar los beneficios en relación al capital aportado	Brindar servicios y/o productos a sus asociados sin discriminación alguna
Control y dirección	En función del capital invertidos	En función de los Asociados (un hombre un voto)
Poder de decisión	A cargo de los propietarios y en relación al capital integrado.	Se basa en el principio de igualdad, todos los asociados poseen los mismos derechos a opinar y votar.
Capital	Fijo, por lo tanto generalmente no puede disminuir del monto constituido	Variable, de acuerdo al ingreso e egreso de los asociados, si un asociado se retira se le reintegra el valor de las cuotas sociales integradas
Condiciones de ingreso a la Entidad	Restringida al capital a la idoneidad del accionista.	Libre sujeta a aprobación del resto de los asociados
Ganancia o excedentes	Se invierte y se reparte entre sus accionistas en proporción al capital invertido	Se capitaliza o se distribuye entre los asociados por el porcentaje de participación. Principio de equidad. Provisiones mayores en la búsqueda del bienestar colectivo.
Costo de Financiamiento	Máximo permitido.	Nivel que permita al menos cubrir sus costos operativos, sin incurrir en pérdidas.

Cuadro 9. Diferencias entre Bancos y Cooperativas

Fuente: <http://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa#Referencias>

Autor: Alianza Cooperativa Internacional

CAPÍTULO 5

ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO¹³

El control interno es el proceso diseñado y efectuado por los delegados del Consejo de Administración para prestar certeza moderada sobre el provecho de los objetivos en la Institución en relación a la confianza de la información financiera, eficacia de las operaciones en cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. El control interno se diseña e implementa para atender a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos.

El control interno, según lo establecido en la Norma Internacional (NIA) 315 menciona los siguientes componentes:

- 5.1 El ambiente de control.
- 5.2 El proceso de evaluación del riesgo por la institución.
- 5.3 El sistema de información, incluyendo los procesos del negocio relacionados, relevantes a la información financiera y la comunicación.
- 5.4 Actividades de control.
- 5.5 Monitoreo de controles.



Gráfico 6. Modelo de Control Interno

Fuente: <http://www.cancer.gov.co>

Autor: Instituto Nacional de Cancerología

¹³ IFAC – Traductor: Suárez Arana, Jorge Abenamar (2009). Normas Internacionales de Auditoría y control de calidad (NIA 400).

5.1 AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control incluye las funciones del gobierno corporativo y administración, las actitudes, conciencia y acciones concernientes al control interno de la institución. El ambiente de control marca las pautas de una buena organización, influyendo en la conciencia de control de sus colaboradores.

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito el Consejo de Administración es el encargado de implementar un ambiente de control interno adecuado mediante una estructura organizativa efectiva, con apropiadas políticas de administración para así lograr que sean acogidas de la mejor forma por los colaboradores en su conjunto.

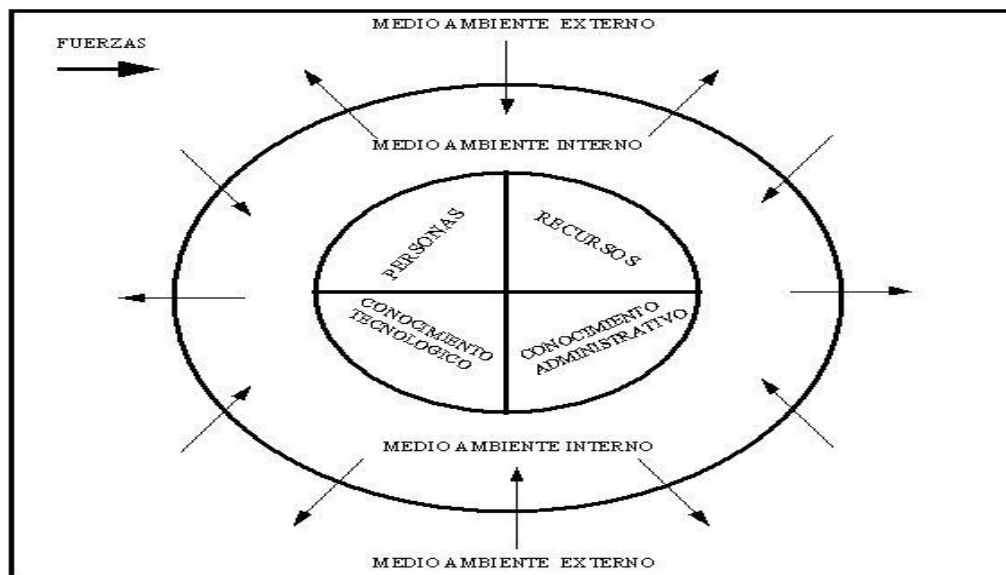


Gráfico 7. Medio Ambiente Externo

Fuente: <http://www.virtual.unal.edu.co>

Autor: Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales

Al evaluar el diseño del ambiente de control de la institución, se debe considerar los elementos y cómo se han incorporado en los procesos de la institución y son:

COMPONENTES DEL AMBIENTE DE CONTROL	FORMA DE IMPLEMENTAR
<ul style="list-style-type: none"> ● Valores éticos institucionales 	<p>Código de Ética conteniendo los siguientes principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Integridad ● Objetividad ● Competencia y cuidado profesional ● Confidencialidad ● Comportamiento profesional
<ul style="list-style-type: none"> ● Compromisos institucional 	<p>COMPROMISOS INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ambiente agradable para el recurso humano. ● Motivación del trabajo ● Proporcionar todas las herramientas del trabajo. ● Capacitaciones. <p>COMPROMISOS EXTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atención al cliente ● Competencia ideal ● Ser líder en el mercado ● Cumplimiento de leyes y regulaciones
<ul style="list-style-type: none"> ● La filosofía de la administración y su estilo operativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Políticas de estrategia de negocio. ● Cumplimiento de las normativas y regulaciones emitidas por entes de control referentes a los riesgos de liquidez, crédito y mercado. ● Documentación de políticas, decisiones y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

COMPONENTES DEL AMBIENTE DE CONTROL	FORMA DE IMPLEMENTAR
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual orgánico funcional que incluya un organigrama estructural y funcional.
<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de autoridad y responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación y segregación de funciones y cargos.
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y prácticas de recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos de recursos humanos que cubran los lineamientos adecuados para: <ol style="list-style-type: none"> 1. Reclutamiento. 2. Selección. 3. Capacitación. 4. Evaluación. 5. Acciones correctivas.

Cuadro 10. Diseño del Ambiente de Control de la Institución

Elaborado por: Padilla Suquilanda, Doris – Vargas León, Ronny

5.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS¹⁴

La evaluación de riesgo es uno de los cinco componentes de control interno que la Instituciones deben utilizar para:

- Identificar los riesgos de negocio relevantes a los objetivos de reportes financieros; y
- Formar las bases de la manera como la gerencia escogerá cuales riesgos supervisar.

¹⁴ IFAC – Traductor: Suárez Arana, Jorge Abenamar (2009). Guía para usar los estándares Internacionales de Auditorías en las Pymes.

Las Cooperativas de Ahorros y Crédito implantarán esquemas eficaces para el control de posibles riesgos en otorgamiento de crédito, la que se expone en el desarrollo del negocio. Cada institución controlada tiene su propio perfil de riesgo según lo especulado en los mercados. Al no existir un modelo único de administración de riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema. Como se observa en el capítulo 6 secciones 6.3 y 6.4 detallamos políticas y procedimientos para el otorgamiento de un crédito que permita un control adecuado sobre los posibles riesgos en esta actividad.

Las instituciones controladas deberán contar con un proceso formalmente establecido de administración del riesgo de crédito que permitan proteger las inversiones para poder identificar, para luego medir, controlar y poder mitigar para que con monitoreo constantes puedan realizar las evaluaciones de riesgo y las pérdidas, con el objetivo de tener una adecuada cobertura de patrimonio técnico.

La Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria del Sistema Financiero en su artículo 92 “Administración y calificación de riesgos” señala que: Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgos y realizar la administración integral de riesgos, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.¹⁵

El proceso de administración del riesgo de crédito deberá incluir las fases de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de contraparte, para lo cual en el ámbito del riesgo crediticio aplicará los criterios establecidos en el artículo mencionado en el párrafo anterior.

El proceso que se implante en la institución controlada para la Administración del riesgo de crédito deberá ser revisado y actualizado en forma permanente.

¹⁵ Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria del sistema financiero (2011)

El directorio o el organismo que haga sus veces (Consejo de Administración), deberá en ejercicio de lo previsto en la Ley mencionada anteriormente, cuando menos, cumplir con lo siguiente:

- Conocer y comprender los riesgos inherentes a la estrategia de negocio que asume la institución;
- Determinar y actualizar permanentemente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos, que permitan una eficiente administración integral de riesgos; además de su adecuado seguimiento, así como el modo de divulgación y concienciación de la política organizativa, que enfatice la importancia del control del riesgo en todos los niveles de la institución;
- Informarse por lo menos en forma trimestral, sobre los riesgos asumidos, la evolución y el perfil de los mismos y su efecto en los niveles patrimoniales y las necesidades de cobertura, así como sobre la implantación y cumplimiento de estrategias, políticas, procesos y procedimientos por ellos aprobados;
- Asegurarse que la auditoría interna verifique la existencia y cumplimiento del esquema de la administración integral de riesgos de la institución;
- Aprobar la incursión de la institución en nuevos negocios, operaciones y actividades de acuerdo con la estrategia del negocio, a las normas legales y estatutarias y en cumplimiento a las políticas internas de administración integral de riesgos;
- Establecer límites generales prudenciales para la administración de los riesgos, compatibles con las actividades, estrategias y objetivos institucionales y que permitan una eficaz reacción frente a situaciones adversas;

- Implantar medidas correctivas en caso de que las estrategias, políticas, procesos y procedimientos para la administración integral de riesgos no se cumplan, o se cumplan parcialmente o en forma incorrecta;
- Asegurarse de que los niveles de la administración de riesgo establezcan un sistema de medición para valorar los riesgos, vincular el riesgo al de patrimonio técnico de la institución y aplicar un esquema para vigilar la observancia de las políticas internas;
- Asegurarse de que la institución cuente con recursos humanos, materiales y equipos que permitan la eficiente administración integral de riesgos;
- Designar a los miembros del comité de administración integral de riesgos; y,
- Las demás que determine la junta general de accionistas u organismo que haga sus veces, o que sean dispuestas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El directorio o el organismo que haga sus veces (Consejo de Administración) debe contar con documentos probatorios respecto del cumplimiento de las disposiciones de lo establecido por el ente regulador.

El comité de administración integral de riesgos (CAIR) es un organismo colegiado, que estará conformado por los siguientes miembros como mínimo:

- Un vocal del directorio o del organismo que haga sus veces, que no sea miembro del comité de auditoría, que lo presidirá;

- El máximo o primer representante legal de la institución de que se trate;
y,
- El funcionario responsable de la unidad de riesgos.

El comité deberá contar con la participación de especialistas de cada uno de los riesgos, si los hubiere; los funcionarios responsables de las áreas de negocios; entre otros que se consideren funcionarios vinculados con los temas a tratarse. Ninguno de estos funcionarios tendrá derecho a voto.

Las funciones principales que debe asumir el CAIR, son las siguientes:

- Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos o reformas, y, someterlos a la aprobación del directorio u organismo que haga sus veces;
- Asegurarse de la correcta ejecución tanto de la estrategia, como de la implantación de lineamientos adecuados que realizará el comité integral de riesgos;
- Proponer al directorio o al organismo que haga sus veces los límites específicos apropiados por exposición de cada riesgo;
- Informar oportunamente al directorio u organismo que haga sus veces respecto de la efectividad, aplicabilidad y conocimiento por parte del personal de la institución, de las estrategias, políticas, procesos y procedimientos fijados;
- Conocer en detalle las exposiciones de los riesgos asumidos en términos de afectación al patrimonio técnico y con relación a los límites establecidos para cada riesgo;

- Aprobar, cuando sea pertinente, los excesos temporales de los límites, tomar acción inmediata para controlar dichos excesos e informar inmediatamente tales asuntos al directorio u organismo que haga sus veces;
- Proponer al directorio u organismo que haga sus veces (Consejo de Administración) la expedición de metodologías, procesos, manuales de funciones y procedimientos para la administración integral de riesgos;
- Aprobar los sistemas de información gerencial, conocer los reportes de posiciones para cada riesgo y el cumplimiento de límites fijados, y adoptar las acciones correctivas según corresponda;
- Analizar y aprobar los planes de contingencia;
- Remitir al directorio u organismo que haga sus veces para su aprobación, la matriz de riesgo institucional;
- Informar oportunamente al directorio u organismo que haga sus veces, sobre la evolución de los niveles de exposición de cada uno de los riesgos de identificados;
- Remitir al directorio u organismo que haga sus veces para su aprobación, los planes de continuidad de negocio;
- Poner en conocimiento del directorio u organismo que haga sus veces (Consejo de Administración), cambios repentinos en el entorno económico que genere un aumento en la exposición a alguno de los riesgos, o por cualquier asunto que en criterio del comité de administración integral de riesgos sea necesario tratar en dicho cuerpo colegiado; y,

- Las demás que determine el directorio o el organismo que haga sus veces, o que sean dispuestas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria una vez pasado su etapa de transición.

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315 establece asuntos importantes que se debe considerar referente a la Gerencia, que son:

- 5.2.1. Identificación de riesgo (riesgos inherentes y residuales);
- 5.2.2. Estimados sobre posibles consecuencias de la ocurrencia de los riesgos;
- 5.2.3. Evaluación de la probabilidad de su ocurrencia; y,
- 5.2.4. Decisiones a implementar para administrarlas.

5.2.1 Identificación del riesgo

Se identificarán los riesgos relevantes que enfrenta la Institución en el logro de sus objetivos, ya sean de origen interno, es decir, provocados por la Institución teniendo en cuenta la actividad específica o sus características internas en el funcionamiento, como externos que son los elementos fuera de la organización que afectan, en alguna medida, el cumplimiento de sus objetivos.

La identificación del riesgo es un proceso interactivo, y generalmente integrado a la estrategia y planificación.



Gráfico 8. Identificación y administración durante todas las etapas del proyecto

Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos75/administracion-riesgos-control-interno>

Autor: Santos Prieto, Iván (2001)

Su desarrollo debe comprender la realización de un análisis del riesgo, que incluya especificaciones de puntos claves del organismo, la identificación de los objetivos generales y particulares y las amenazas y riesgos que se pueden afrontar. El proceso de identificación de riesgo se ilustra en el cuadro siguiente:

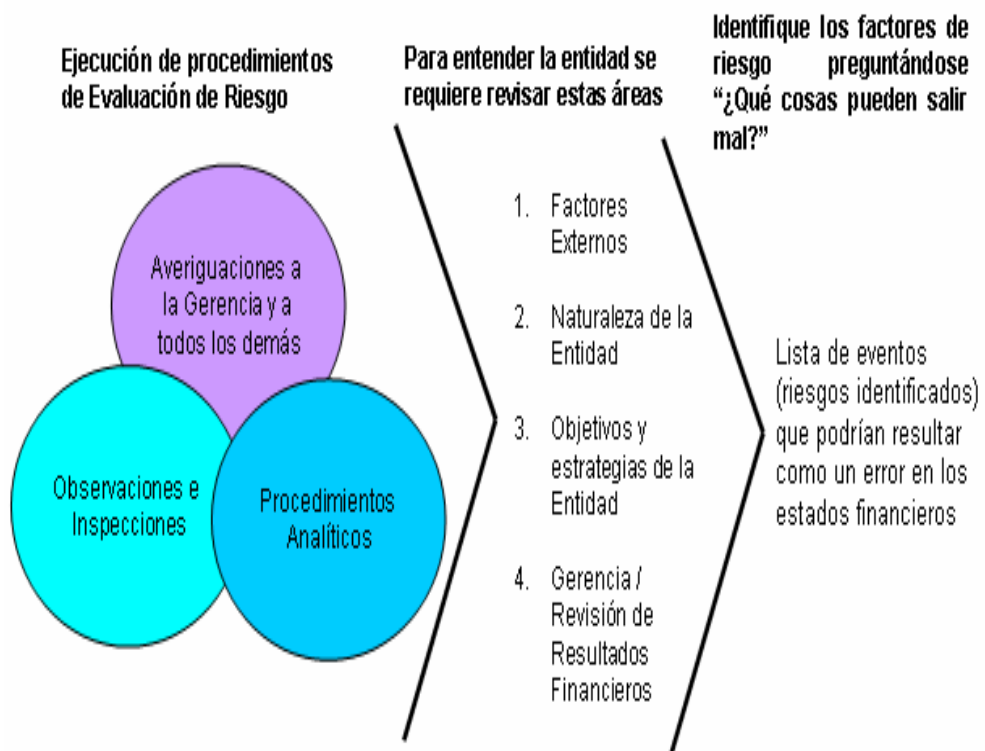


Gráfico 9. Identificación del riesgo

Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos75/administracion-riesgos-control-interno>

Autor: Santos Prieto, Iván (2001)

FACTORES DE RIESGOS	
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de la economía y regulación gubernamental; • Alto grado de regulación compleja; • Incapacidad para obtener a los colaboradores con las habilidades que se requieren en la parte operativa; • Restricciones sobre la disponibilidad de capital y crédito.
ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones en regiones que son económicamente inestables; • Operaciones expuestas a mercados volátiles; • Ingreso en áreas en las que la Institución tiene poca experiencia; • Establecimiento de objetivos y estrategias inapropiados; • Expansión agresiva en nuevas ubicaciones; • Alianzas y negocios conjuntos complejos; • Reestructuraciones corporativas; y • Transacciones significantes con partes relacionadas.
ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura y Gobierno Corporativo pobres; • Personal incompetente en áreas claves; • Cambios en personal clave, incluyendo el retiro de ejecutivos claves;

	<ul style="list-style-type: none"> • Complejidad en operaciones, estructura de la COAC; • Respuesta o crecimiento o declinación rápidos a los créditos, lo cual puede restringir los sistemas de control interno y las habilidades. • Carencia de colaboradores con habilidades apropiados en contabilidad e información financiera. • Debilidades en el control interno, especialmente la que no son abordadas por la administración, e • Inconsistencias entre la estrategia de TI de la Institución y sus estrategias de negocio.
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con proveedores externos de fondos, tales como bancos. • Problemas de empresa en marcha y de liquidez, incluyendo pérdida por morosidad de operaciones de crédito importante. • Instalación de sistemas de TI nuevos y significantes relacionados con aspectos de calificación de activos de riesgos.

Cuadro 10. Factores de Riesgos

Elaborado por: Padilla Suquilanda, Doris – Vargas León, Ronny

5.2.2 Estimados sobre posibles consecuencias de la ocurrencia de los riesgos

Se estimará la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados, así como cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar.

Una vez identificados los riesgos, se debe proceder a su análisis. Los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos pueden ser diversos, e incluirán como mínimo:

- Una estimación de su frecuencia, o sea, la probabilidad de ocurrencia.
- Una valoración de la pérdida que podría resultar.

Existen muchos riesgos difíciles de cuantificar que se prestan a calificaciones de "grande", "moderado" o "pequeño"; pero no debe cederse a la difundida inclinación de conceptuarlos rápidamente como "no medidos". En muchos casos, con un esfuerzo razonable, puede conseguirse una medición satisfactoria. Esto se puede expresar matemáticamente en la llamada Ecuación de la Exposición:

PE = F x V	PE = Pérdida Esperada o Exposición, expresada en dólares y en forma anual.
	F = Frecuencia, veces probables en que el riesgo se concrete en el año.
	V = Pérdida estimada para cada caso en que el riesgo se concrete, expresada en dólares.

Cuadro 12. Ecuación de Exposición

Elaborado por: Padilla Suquilanda, Doris – Vargas León, Ronny

5.2.3 Evaluación de la probabilidad de su ocurrencia

La evaluación de la probabilidad de su ocurrencia es comprobar la existencia de procedimientos idóneos para anticipar los riesgos, identificarlos, estimar su importancia, evaluar su probabilidad o frecuencia y reaccionar ante los acontecimientos o cambios (rutinarios o no) que influyen en el logro de los objetivos previstos, tanto de fuentes internas como externas.



Gráfico 10. Evaluación de la probabilidad de su ocurrencia

Fuente: <http://www.ssebastianbrownc.blogspot.com>

Una vez identificado los factores de riesgo y los tipos de riesgos que causarían un impacto en la situación financiera, el próximo paso es medir u ordenar, conforme a su significación. Es preferible medir estos riesgos antes de considerar establecer cualquier control interno que los mitigue.

5.2.4 Decisiones a implementar para administrarlas.

El Director o Gerente General y los responsables de otras áreas luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos; determinarán los objetivos específicos de control y, en relación con ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes.

Para éstos se adoptarán las medidas para enfrentarlo de la manera más eficaz y económica posible, tales como:

- Una estimación de su importancia y trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad y frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevas actividades o funciones

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito utilizarán procedimientos capaces de captar y transmitir oportunamente los cambios registrados o inminentes en el ambiente interno y externo, que manejarán contra la posibilidad de adquirir sus objetivos en condiciones deseadas.

Un ciclo importante del proceso de Evaluación del Riesgo, es la identificación de los cambios en las condiciones del medio ambiente en que la Institución desarrolla su acción. Un sistema de control puede dejar de ser efectivo al cambiar las condiciones en las cuales opera.

Es necesario optar por un sistema de información capaz de captar, procesar y transmitir información relativa, cuyos eventos, actividades y condiciones originen cambios ante los cuales la Institución reaccionará.

5.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El sistema de información relevante a los objetivos de información financiera, que incluye el sistema contable, consiste de los procedimientos y registros

establecidos para iniciar, registrar, procesar e informar transacciones de la entidad (así como los hechos y condiciones) y para mantener la rendición de cuentas por los activos, pasivos y capital relacionados.

Se deberá obtener un entendimiento del sistema de información, incluyendo los procesos de negocio relacionados, relevante para la información financiera, incluyendo las áreas siguientes:

- Las clases de transacciones en las operaciones de la entidad que sean importantes para los estados financieros.
- Los procedimientos, tanto en sistemas de Tecnología Informática como manuales, por los que se inician, registran, procesan e informan dichas transacciones en los estados financieros.
- Los registros contables relacionados, ya sean electrónicos o manuales, que soporten información y cuentas específicas en los estados financieros, respecto de iniciar, registrar, procesar e informar las transacciones.
- Cómo captura el sistema de información los hechos y condiciones distinto de clases de transacciones, que son importantes para los estados financieros.
- El proceso de información financiera utilizado para preparar los estados financieros de la entidad, incluyendo estimaciones contables y revelaciones importantes.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se apoyará en el sistema informático para un adecuado flujo de información y automatización de actividades que favorezca identificar, recopilar y comunicar a las diferentes áreas, en tiempo

y forma la realización y cumplimiento de las normas establecidas de Control Interno.

Se contemplará, igualmente, dentro de la estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito que se mantenga una comunicación abierta, efectiva y bidireccional entre los diferentes niveles jerárquicos de mando (vertical) y entre el mismo nivel (horizontal) en el sentido amplio de comunicación, que permita una fluida información en todas las direcciones y ámbitos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito sobre los acontecimientos internos, las actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión; así como para la presentación de información a terceros.

Los lineamientos establecidos para el inicio, registro, proceso e información de las transacciones de la Entidad, que conllevan a una adecuada implementación de los sistemas informáticos se encuentran incorporados dentro de los manuales en la parte de procedimientos del capítulo 6 las secciones 6.2, 6.3, 6.5, 6.6, 6.7 y 6.8.

5.4 ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se ejecutan las directivas de la Administración. Esos controles cubren riesgos que si no se mitigan amenazarían el logro de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control, ya sea que estén en los sistemas de información o sean controles manuales, tienen diversos objetivos, y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales.

Los ejemplos incluyen:

- Autorización de transacciones;
- Revisiones del desempeño;
- Procesamiento de información;
- Controles físicos; y
- Segregación de funciones.

En los manuales de políticas y procedimientos en la parte de “Responsables y Responsabilidades” que detallamos en el capítulo 6 las secciones 6.2, 6.3, 6.5, 6.6, 6.7 y 6.8., se establecen las principales directrices que permiten conocer las funciones, responsabilidades y nivel de autorización de la persona que labora en esa área.

La Administración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito sistematizan las actividades e identifican los puntos de control y supervisión a fin de asegurar que se lleven a cabo las actividades y medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados a las operaciones. Cabe recalcar que las actividades de control se realizan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315 adaptado para Cooperativas de Ahorro y Crédito el Consejo de Administración debe:

- Asegurar que el control de la cooperativa se estén llevando de acuerdo a los objetivos planteados;
- Fomentar una cultura corporativa que enfatice la importancia de control;
- Aprobar todas las transacciones, monitorear los indicadores de liquidez claves;

- Aprobar los manuales de políticas y procedimientos en las que incluyan flujogramas y formatos de los procesos funcionales como medio de control interno;
- Operaciones de control a todo el personal de la cooperativa;
- Monitorear todos los cobros contra el presupuesto aprobado; y
- Asegurar el control informático.

En el proceso de control de riesgos siempre se tendrá presente que los controles establecidos por los miembros del Consejo de Administración, en trabajo conjunto con la Dirección/Gerencia General se diseñarán, evitando el exceso de controles que desemboquen en que las actividades de control impidan operar de manera eficiente, disminuyendo la calidad en la atención al prestatario; por tanto, primarán en el diseño de los mismos procesos que conduzcan a un desarrollo de actividades fluida y una aprobación rápida y eficiente.

5.5 MONITOREO

El monitoreo valora la efectividad del desempeño del control interno a través del tiempo. El objetivo es asegurar que los controles están funcionando de manera apropiada y, si no, tomar las acciones correctivas necesarias.

La Administración logra el monitoreo de los controles mediante actividades continuas, evaluaciones separadas o una combinación de las dos.

Las actividades de supervisión o monitoreo, son llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones e identificadas dentro de los manuales de políticas y procedimientos operativos (colocación, captación y de organización y funciones) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con

retroalimentación respecto de que si el sistema de control interno ha implementado herramientas para mitigar los riesgos, en la que se analice lo siguiente:

- Es efectivo para lograr los objetivos de control establecidos;
- Está implementado apropiadamente y es entendido por los empleados;
- Está siendo usado y se cumple con él sobre una base del día-a-día; y
- Tiene necesidad de modificación o mejoramiento para reflejar los cambios en las condiciones.

El consejo de vigilancia y auditoría interna son los encargados de velar que los controles aplicados en los manuales de políticas y procedimiento que se presenta en el capítulo 6 las secciones 6.2, 6.3, 6.5, 6.6, 6.7 y 6.8., sean conocidos por el personal del área y que estos sean cumplidos en su totalidad. En caso de necesitar de alguna actualización será el Consejo de administración quien autoriza y aprueba.

Las actividades de monitoreo que realiza la Administración también pueden incluir el uso de información proveniente de terceros, tales como: reclamos de los clientes o comentarios de cuerpos regulatorios que puedan señalar problemas, mostrar áreas que necesiten mejoramiento, o requerir de los auditores externos comunicaciones relacionadas con el control interno, que ayuden a:

- Fortalecer el control sobre las actividades realizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- Desarrollar las actividades para un control eficiente y que coadyuve a generar una respuesta dinámica y eficaz a los prestatarios.
- A diseñar y establecer nuevos controles o en la modificación de los existentes, los mismos proporcionen un grado de seguridad razonable en el desarrollo
- Realizar evaluaciones de desempeño del personal
- Supervisar las áreas que presentan mayor riesgos.
- Verificar que los flujos de información sean efectivos
- Programar monitoreo que ayuden a detectar las fallas que influyen en el logro de los objetivos.

CAPÍTULO 6

ACTIVIDADES DE CONTROL

Como se definió en el capítulo 4 de esta tesis, las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se ejecutan las directivas de la Administración.

Una de las acciones que las Administración de una entidad toma para cumplir con ese cometido, es la de documentar a través de manuales, las políticas y procedimientos por ella promulgados.

El propósito principal de este capítulo es el de proveer de un ejemplo de la forma de documentar las políticas y procedimientos a través del mencionado manual.

Los principales procesos de negocios que en una cooperativa de ahorro y crédito deben ser documentados mediante la preparación de manuales, son:

- Cartera de crédito
- Captaciones
- Tesorería
- Propiedades y equipos
- Inversiones
- Contabilidad
- Nóminas

Para desarrollar esta guía en la preparación de manuales de políticas y procedimientos, hemos elegido los dos principales procesos de negocios de una entidad financiera, esto es cartera de crédito y captaciones.

En el desarrollo de un manual de políticas y procedimientos, se debe tener en cuenta de incluir procedimientos de control que aseguren el logro de los objetivos de control interno derivados de las aseveraciones implícitas de los estados financieros.

6.1 ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO¹⁶

6.1.1 Objetivos de Control

Para el área de Cartera de Crédito se han analizado los principales procedimientos asociados con las aseveraciones a los estados financieros:

Integridad – En el sistema se encuentra registrado todas las operaciones de crédito que ocurrieron en el período y las garantías presentadas son reales.

Ocurrencia – Los créditos y los depósitos que han sido registrados, han ocurrido, y pertenecen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Propiedad – las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen los derechos apropiados de las garantías respecto a lo reflejado en los estados financieros.

Valuación – Las operaciones de crédito, provisiones de los activos de riesgos e intereses, están registrados en los estados financieros a la cantidad (valor) apropiada.

Clasificación – Las operaciones de crédito y las garantías recibidas de los clientes han sido registradas en las cuentas apropiadas.

¹⁶ Lcdo. Luna, Gerardo (2005) Créditos y Cobranzas

Corte y exactitud – Los préstamos correspondientes son registrados en un período contable apropiada, o alternativamente los pagos recibidos de acuerdo a las tablas de las amortizaciones son registrados en un período que corresponden.

6.1.2 Actividades de Control

Para alcanzar los objetivos de control es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuenten con manuales de políticas y procedimientos, que les pueda ayudar a establecer lineamientos que contengan buenas prácticas sobre aquellos procesos que se realiza a diario por la operación misma de la Institución, ayudando a mantener un buen ambiente de control y disminuyendo la posibilidad de errores.

Respecto al área de crédito, si la Cooperativa tiene establecido políticas y procedimientos adecuados sobre la concesión, restructuración y recuperación de un crédito, estaría asegurando que este fue otorgado en condiciones normales y que espera obtener el retorno íntegro del Crédito.

En todo diseño de políticas y procedimientos debemos asegurarnos que estos incluyan ciertos procedimientos claves de controles preventivos y detectivos. Ejemplos de estos tipos de controles son:

- Análisis de los otorgamientos de las operaciones crediticias efectuados por Gerencia General.
- Seguimiento y revisión en muestras de las transacciones inusuales con la verificación de los expedientes de clientes por parte de Auditoría Interna y Oficial de Cumplimiento y análisis de las provisiones de activos de riesgos por cada operación y su respectiva verificación de su cálculo.

- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, pre numeraciones.
- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, inspecciones y recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros, es necesario que cuenten con un bóveda para guardar los documentos susceptibles tales como: inversiones y garantías reales (escrituras, letras de cambio, prendas, certificados propios).
- Una adecuada segregación de funciones del departamento de crédito.
- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuenta con parámetros de límites de liquidez y que es establecido por el Comité de Riesgos como el encargado de controlar la misma. Mensualmente se emiten informes, la cual se identifican las deficiencias o excesos de los índices establecidos y los análisis respectivos.

Para la aplicación de una buena Administración de un crédito se ha procedido a realizar un manual de políticas y procedimientos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas que se presenta en la Sección 6.2 y para las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cerradas se presenta en la 6.3 de este capítulo.

6.2. MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONCESIÓN DE CRÉDITOS PARA COOPERATIVAS DE AHORROS Y CRÉDITO ABIERTAS¹⁷

6.2.1. Objetivos

Establecer lineamientos y pasos, sobre los procesos y variables a ser considerados para que disminuya el riesgo sobre los créditos, de tal manera que los riesgos asociados a un crédito disminuyan y generen una cartera rentable y disminuya el índice de morosidad.

Definir políticas sobre créditos con un modelo de administración del riesgo que requieren las buenas prácticas financieras.

6.2.2. Alcance

El procedimiento abarca desde el análisis de solicitud del crédito, documentación habilitante, información del sujeto de crédito, análisis del crédito, garantías adecuadas, aceptación del crédito y desembolso del dinero.

El alcance de las políticas y procedimientos son aplicables a todas las áreas que intervienen en el proceso de créditos, por lo que deben conocerlas y cumplirlas en un 100%.

¹⁷ Ley General de Instituciones Financieras – Decreto Ejecutivo 2132 del 4 de diciembre de 2001.

Reglamento para cooperativas de Ahorro y Crédito – Decreto Ejecutivo 194 del 29 de diciembre del 2009

Reglamento de crédito a proyecto (2012) - <https://www.bev.fin.ec> Recuperado 2012/11/18/ /index.php/quienes-somos/documentos-y-reglamentos

Requisitos para un crédito - <https://www.29deoctubre.fin.ec>. Recuperado 2012/11/18/ /productos_y_servicios /créditos /consumo

La actualización del manual de políticas y procedimientos es responsabilidad de la administración de la Cooperativa, aplicando políticas propias y las que estable la Ley del Economía Popular y Solidaria.

6.2.3. Términos y Definiciones

Análisis financiero.- Lo constituye una técnica matemática-financiera y analítica sobre los estados financieros de una empresa, persona jurídica o persona natural obligada a llevar contabilidad, a través del cual se determinan los beneficios o pérdidas en los que puede incurrir al pretender realizar una inversión o algún otro movimiento, determinando la situación actual, histórica o proyectada de la empresa anticipándose con la toma de decisiones para resolver problemas y tomar ventaja de las oportunidades.

Razones financiera.- Las razones financieras permiten conocer si la entidad o persona sujeta a un crédito es rentable, solvente, productiva, si tiene liquidez etc.

Riesgo del crédito.- Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario, en forma total o parcial.

Reestructuración.- Se denomina reestructuración de una operación crediticia, al acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito, ya sea estableciendo un pago diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de una operación impaga. La reestructuración deberá ser implementada mediante un nuevo contrato, o un adendum al contrato original.

6.2.4. Responsables y Responsabilidades

Analista de crédito:

Es la persona encargada de:

Evaluar la situación financiera del sujeto de crédito, tanto actual como pasado, así también los resultados de las operaciones para estimar los flujos futuros.

Aplicar técnicas y realizar análisis a los estados financieros del sujeto de crédito, para identificar razones que le permitan tomar decisiones respecto al crédito. Para realizar este análisis a los estados financieros se debe considerar lo siguiente:

- Estructura patrimonial
- Liquidez a corto plazo
- Flujos de fondos
- Resultado de las operaciones
- Rendimientos y rentabilidad

Jefe de crédito:

Es la persona encargada de:

Analizar la documentación entregada por el analista de crédito, verificar que cumplan con todos los requisitos, realizar un análisis del crédito. Autorizará o negará los créditos dentro de los niveles de su competencia.

Aprobar créditos de hasta US\$5,000.00, en conjunto con el Gerente de operaciones.

Gerente de operaciones:

Es la persona encargada de:

Revisar los resultados de aprobación preliminar del crédito, autorizar o negar el crédito.

Aprueba créditos de hasta US\$5,000.00.

Comité de crédito:

Es quien vela que se cumplan las políticas, normas y procedimientos para la otorgación de un crédito, así como también propone las políticas, normas, procedimientos y estrategias aplicables a la administración crediticia de la institución.

Realiza informes mensuales sobre la evaluación de la cartera, nuevos créditos y negaciones de créditos exponiendo los motivos dirigidos al Consejo de Administración.

Autoriza o niega los créditos desde US\$5,001.00 hasta US\$20,000.00

Consejo de administración:

Aprueba las políticas, normas, procedimientos, estrategias de créditos propuesta por el Comité de crédito, vela porque este Comité cumpla con sus funciones.

Autoriza o niega créditos desde US\$20,001.00 en adelante.

Departamento de crédito:

Realiza las actualizaciones de documentación del crédito, verificaciones sobre el crédito y custodia el expediente del cliente.

6.2.5. Tipos de Crédito

Crédito comercial: Son los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas que lleven contabilidad, cuyo financiamiento está dirigido a diversas actividades de producción, comercialización o prestación de bienes y servicios, y el monto de crédito sea superior a US\$20,000. Incluyen los créditos entre instituciones financieras.

Los créditos comerciales están en función del destino del crédito y son los siguientes:

- Capital de trabajo
- Propiedades y equipos
- Contingentes

- **Capital de trabajo:** Este crédito está dirigido a personas naturales y jurídicas, cuyo financiamiento está destinado al financiamiento para la compra de: materia prima, insumos, mano de obra directa, indirecta, inventario, etc.

El monto máximo de este tipo de crédito es de US\$40,000

- **Propiedades y Equipos:** Este crédito está dirigido a personas naturales y jurídicas, cuyo financiamiento está destinado a la adquisición o renovación de las propiedades y equipos.

El monto a financiar será del 70% para activos fijos nuevos y el 50% para activos usado, sin que exceda el monto máximo del US\$50,000.

Los plazos máximos son de:

Para bienes muebles hasta 3 años

Maquinaria y vehículo hasta 5 años

Bienes inmuebles hasta 7 años

La garantía (hipotecaria o prendaria) de este tipo de crédito debe ser de mínimo el 140% de cobertura sobre el monto del crédito.

- **Contingentes:** Este crédito está dirigido a personas naturales y jurídicas, y serán operaciones de crédito cuya vigencia es de hasta 1 año. Los tipos de contingentes a financiar son los siguientes:

- Avales
- Fianzas
- Cartas de crédito
- Cartas de garantía.

El monto máximo de este tipo de crédito es de US\$40,000

Para este tipo de crédito se solicitarán garantías reales que cubran hasta el 120% del valor del crédito.

Crédito de consumo: Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

El monto máximo de este tipo de crédito es de US\$30,000

Para este tipo de crédito se solicitarán garantías reales que cubran hasta el 120% del valor del crédito.

Crédito de vivienda: Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentre amparado con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

El monto máximo de este tipo de crédito es de US\$60,000

Para créditos de vivienda nueva se financiará hasta el 70% del valor de la misma, y la garantía hipotecaria deberá cubrir el 120% del valor del préstamo.

Los créditos para reconstrucción de vivienda se desembolsarán mínimo en tres partes, según el avance obra, en un periodo de 6 meses. Previo a la recepción de los permisos municipales de construcción, de un cronograma de trabajo en días, y un presupuesto de obra en dólares, los cuales permitirán medir el avance de obra en dólares para realizar los desembolsos.

El primer desembolso será por un valor no mayor al 70% del valor del terreno dejado en garantía.

Microcrédito: Son los créditos otorgados a personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho, usualmente informales o a personas jurídicas; o, a unidades familiares o grupos de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria, que se dediquen a actividades de producción, comercialización o servicios a pequeña escala cuyas ventas o ingresos anuales sean de hasta USD\$100.000, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

Si el valor del crédito excede los US\$20,000 se entenderá que es un crédito comercial.

Para este tipo de crédito no se requiere el Estado de Situación ni el Estado de Resultados del microempresario solicitante.

Por ser una Institución con fines cooperativistas los créditos se centran básicamente en los microcréditos.

Este crédito está en función de:

- Capital de trabajo
- Propiedades y equipos

A continuación se detallan los mercados a los que está dirigido este tipo de créditos:

- Comercio.- tiendas de abastos, bazares, librería, papelerías, etc.
- Producción.- manualidades y artesanías, textos escolares, material didáctico y publicitario, etc.
- Servicios.- Restaurantes, sodas, comidas rápidas, talleres, gabinete de belleza, etc.

La garantía para este tipo de crédito será real que cubra el 120% del monto del crédito. También se acepta como garantías Certificados de depósito a plazo (CDP), con el que se puede otorgar crédito hasta por el 80% del valor del CDP.

6.2.6. Políticas

i. Generales:

- El personal que está involucrado en el proceso de otorgamiento del crédito debe estar familiarizado con este manual.
- Deben conocer las regulaciones del país que puedan afectar las operaciones del cliente y que se encuentren actualizados respecto a cambios económicos y políticos, tanto nacionales como internacionales, que conozca la economía en que se desarrollan los negocios.
- Los analistas de crédito deben preparar la propuesta de crédito en el formulario correspondiente, el cual deberá ser conocida por los funcionarios encargados de otorgar o negar el crédito dependiendo del nivel de aprobación.
- La propuesta de crédito debe presentar la información de manera clara y objetiva, con información cuantitativa y cualitativa de cliente y el riesgo, para que el nivel de aprobación pueda tomar una decisión adecuada.
- Las propuestas de crédito deben ser analizadas y evaluadas, aplicando criterios y recomendaciones. Esta política se la debe hacer desde el analista de crédito hasta el comité de crédito.
- Todas las operaciones de crédito deben apegarse a las disposiciones legales que las regulan.

ii. Atribuciones crediticias

- El comité de crédito es quien propone los cupos de crédito, para que el Consejo de Administración lo apruebe.

- La aprobación o negación del crédito son atribuciones del funcionario autorizado, no puede ser delegado a otros funcionarios.

iii. Prohibiciones

- El otorgamiento de créditos a personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la Administración de la Cooperativa.
- Recibir dinero u obsequios por parte del cliente por haber recibido un servicio.
- El funcionario que interviene en la aprobación del crédito que tenga relación personal, amistad, de negocios, o parentesco con el cliente hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán recibir solicitud de crédito de este cliente, ni evaluar, recomendar, ni aprobar y deberá comunicar sobre el particular a su jefe inmediato.
- El cobro de interés sobre interés.
- Divulgar la información sobre el crédito a personas ajenas al área.
- Alterar la información de los formularios y/o ingresar al sistema información distinta a ésta.
- Mantener relación directa de trabajo con el cliente.
- Destruir documentación de trabajo.
- Cobrar tasas de intereses superiores a la establecida por el Banco Central del Ecuador.

- Cobrar tarifas adicionales por los servicios financieros.

iv. Sanciones

- Los funcionarios que incumplieren con las políticas del presente documento deben ser sancionados de acuerdo al reglamento interno de trabajo.

v. Excepciones

- Cualquier excepción a las políticas establecidas en este documentos debe ser autorizado por el consejo de administración en conjunto con el comité de crédito, por las cuales deben hacerse responsables.

vi. Tasas de interés

- Las tasas de interés no podrá ser mayores a las establecidas por el Banco Central del Ecuador, por segmento de crédito.
- La tasa de interés debe ser pactada entre la Cooperativa y el cliente dependiente del monto, plazo y tipo de crédito.
- La tasa de interés puede ser variable o fija dependiente de la negociación con el cliente, monto del crédito, plazo y tipo de crédito.

vii. Plazos en las operaciones de crédito

- A continuación se detalla los montos y plazos máximos para un crédito:

Tipo de crédito	Plazo
Comercial	Hasta 60 meses

Tipo de crédito	Plazo
Consumo	Hasta 60 meses
Vivienda	Hasta 15 años
Microcrédito	Hasta 60 meses

- La determinación del plazo será en base al análisis del flujo de caja del cliente.

viii. Evaluación del sujeto de crédito

Cualitativa:

- El analista de crédito debe reunirse con el cliente, para así contar con elementos de juicio necesarios, respecto a las necesidades de financiamiento del cliente para poder determinar si sus requerimientos se ajustan a las políticas de crédito de la Cooperativa.
- La evaluación cualitativa comprende un análisis e inversión sobre el sujeto de crédito, su negocio, entorno, mercado, desempeño del negocio, es decir, no es suficiente con la información monetaria sino en realidades, circunstancia y experiencia.
- Para la evaluación cualitativa se deberá establecer los siguientes datos:

Propósito del crédito

Actividad económica del prestatario

Sector que atiende el sujeto de crédito

Breve historia del negocio

Detalle de los principales productos que ofrece

Principales proveedores

Clientes más importantes

Visita a las instalaciones físicas

Referencias comerciales

Referencias bancarias

Referencias personales

Central de riesgos

- El informe de visita debe contener información clara y precisa que ayude a los funcionarios correspondientes a la aprobación o negación del crédito.

Este informe deberá ser archivado en el expediente del cliente.

- En caso de crédito a personas jurídicas se deberá también contar con información sobre accionistas, administración, posicionamiento en el mercado, así como experiencia en el mercado.

Cuantitativa:

- Los clientes deben cumplir con toda la documentación necesarios para el análisis respectivo de la solicitud de crédito.
- Realizar un análisis financiero de la situación económica del cliente, que son las razones financieras, fórmulas de rentabilidad, liquidez, solvencia; y cuyas fuentes de pago sean comprobables y que toda la información financiera sea legalmente reconocida y confiable.
- El análisis de estados financieros comprende el estudio de sus relaciones y tendencias.
- Los flujos de caja proyectado se solicitaran hasta por un año a partir del otorgamiento del crédito, y se deberá actualizar cada año hasta el vencimiento.

- Comportamiento de pagos de experiencias anteriores
- Historial crediticio
- Los ingresos a considerar para el análisis del crédito son: en relación de dependencia, arrendamiento de bienes, ingresos del conyugue, remesas, declaraciones de impuestos IVA (6 último meses), retenciones (6 último meses), impuesto a la renta (3 último años), otros ingresos que se puedan probar.
- Para el caso de crédito comerciales se solicitará: Estado de Situación de los último 3 años, Estados de Resultados de los últimos 3 años y Flujo de caja proyectado.
- Para conceder créditos a personas naturales o jurídicas se solicitará los estados financieros que se utilizaron para fines tributarios.
- En el caso de personas jurídicas deben presentar notas a los estados financieros, informes de auditores externos (si aplica) y comisarios (si aplica).
- Cantidad de activos que el cliente tiene para asegurar el crédito.
- Para créditos de vivienda y consumo se debe considerar los ingresos y gastos promedios del sujeto de crédito, siempre que éstos sean probables y legalmente reconocidos.

6.2.7. Procedimientos

- **Recepción de solicitud de crédito:**

El analista de crédito receipta la solicitud de crédito por parte del socio, la cual deberá tener letra clara y legible, con información completa de la persona natural o jurídica y representante legal, debidamente firmada. (Ver en anexo I formulario)

- **Análisis de solicitud**

El analista de crédito verifica que la información incluida en el formulario de solicitud de crédito que sea correcta y cotejará con la documentación entregada por el socio.

Ingresar en el sistema la solicitud de crédito.

- **Inspección de instalaciones**

Se realiza la visita a las instalaciones del posible cliente para comparar la información recibida en la documentación solicitada en **iv**, con la realidad observada en la visita.

- **Documentación requerida**

CRÉDITO COMERCIAL

Persona Jurídica:

- Referencias bancarias: cuentas de ahorro y/o corrientes, tarjetas de crédito.
- Referencias comerciales de por lo menos 3 proveedores o clientes.

- Copias de libreta de ahorro o cuenta corriente de los 3 últimos meses
- Respaldo patrimonial: fotocopia de predios, instalaciones o terrenos, matrícula de los vehículos.
- Copia de la última planilla de servicios básicos: agua, luz o teléfono.
- Formulario de autorización para consulta en central de riesgos.
- Informe básico de visita preparado por el analista de crédito y revisado por el área de riesgos. Este informe deberá reflejar los resultados de la comparación entre la documentación detallada aquí y la realidad observada en la inspección física a las instalaciones.
- Copia de escritura de constitución de la Compañía o Cooperativa.
- Copia del estatuto vigente.
- Nómina de accionistas emitido por la Superintendencia de Compañías o nóminas de socios emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, según aplique.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones, emitido por la Superintendencia de Compañías o Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, según aplique.
- Copia del RUC
- Copia certificada del nombramiento vigente del Representante Legal, el cual debe estar inscrito en el Registro Mercantil de una Compañía o copia certificada de inscripción de la directiva en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

- Copia a color de la cédula y certificado de votación del Representante Legal.
- Copia del Estado de Situación, Estado de Resultados y Flujos de efectivo de los últimos tres años, firmado por el Representante Legal y el contador de la Compañía o Cooperativa.
- Copia de formulario y pago de Impuesto a la Renta de los últimos 3 años.
- Copia de formulario y pago de IVA de los últimos 6 meses.
- Copia de formulario y pago de retención en la fuente de los últimos 6 meses.
- Flujo de caja proyectado que incluya el pago de los dividendos del crédito.
- Formulario de licitud de fondos cuando el crédito es superior a US\$10,000.
- Informes de auditoría externos y comisarios (en caso de aplicar)

Persona Natural:

- Referencias bancarias: cuentas de ahorro y/o corrientes, tarjetas de crédito.
- Referencias comerciales de por lo menos 2 proveedores o clientes.
- Copias de libreta de ahorro o estado de cuenta de los 3 últimos meses.

- Respaldo patrimonial: fotocopia de predios, instalaciones o terrenos, matrícula de vehículos.
- Copia de la última planilla de servicios básicos: agua, luz o teléfono.
- Formulario de autorización para consulta en central de riesgos.
- Informe básico de visita preparado por el analista de crédito y revisado por el área de riesgos. Este informe deberá reflejar los resultados de la comparación entre la documentación detallada aquí y la realidad observada en la inspección física a las instalaciones.
- Copia del RUC
- Copia a color de la cédula y certificado de votación.
- Copia de formulario y pago del Impuesto a la Renta de los 3 últimos años.
- Copia de formulario y pago de IVA de los 6 últimos meses.
- Copia de formulario y pago de retención en la fuente de los 6 últimos meses.
- Flujo de caja proyectado que incluya el pago de los dividendos del crédito.
- Formulario de licitud de fondos cuando el crédito es superior a US\$10,000.
- Documento de identificación de firmas autorizadas.

Documentación de garantía hipotecaria:

- Copia de escritura del bien inmueble a hipotecar.
- Certificado de registro de la propiedad de no existir gravamen e historia de dominio del bien a hipotecar de 15 años atrás.
- Certificado de avalúo y registros municipales.
- Copia de pago de impuestos prediales del año en curso.
- Avalúo del bien inmueble a hipotecar, realizado por un perito evaluador con calificación actualizada por la SBS.
- Minuta de compra venta en caso de financiamiento de un bien inmueble.
- Informes de inspección del estado de las garantías en caso que amerite.
- Informe del área legal.

Documentación de garantía prendaria (vehículos/maquinaria):

- Copia de matrícula del año en curso.
- Certificado de la Comisión de Tránsito del Ecuador de no existir gravámenes.
- Avalúo del bien a preñar, realizado por un perito valuador con calificación actualizada por la SBS.
- Copia de color del seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT).

- Informes de inspección del estado de las garantías en caso que amerite.
- Informe del área legal.

CRÉDITO DE CONSUMO

Documentación Básica:

- Copia de los 3 últimos roles de pagos debidamente sellados por el departamento de Recursos Humanos.
- Certificado laboral de ingreso original sellado y firmado por departamento Recursos Humanos, que determine: antigüedad, cargo, ingreso y descuentos.
- Copia de las facturas de los últimos 3 meses en caso de recibir ingresos por libre ejercicio profesional.
- Copia a color de cédula de identidad y certificado de votación actualizados del solicitantes y conyugue.
- Copia de libreta de ahorro o estado de cuenta bancario donde se ve reflejado el pago del último rol presentado del solicitante y conyugue.
- Copia de la última planilla de servicios básicos: agua, luz o teléfono.
- Formulario de autorización para consulta en central de riesgos.
- Formulario de licitud de fondos cuando el crédito es superior a US\$10,000.

Adicionales:

- Si el cliente tiene separación de bienes, adjuntar la partida de matrimonio marginada.
- Acta de reconocimiento de unión libre notariada.
- Respaldo patrimonial: fotocopia del predio de las (s) casas, o terreno (s) del último año, matrícula del (los) vehículo (s) del último año; tanto del solicitante, garante y conyugue.

Otros Ingresos:

- Arrendadores: Adjuntar copia del contrato de arrendamiento.
- Negocio: Copia del RUC, declaraciones de impuesto al valor agregado de los 6 últimos meses y declaración de los último años del impuesto a la renta.
- Ingresos del cónyuge.

CRÉDITO DE VIVIENDA**Documentación Básica:**

- Copia de los 3 últimos roles de pagos debidamente sellados por el departamento de Recursos Humanos.

- Certificado laboral de ingreso original sellado y firmado por el departamento Recursos Humanos, que determine: antigüedad, cargo, ingreso y descuentos.
- Copia de facturas en los últimos 3 meses en caso de ser libre ejercicio profesional.
- Copia a color de cédula de identidad y certificado de votación actualizados del solicitantes y conyugue.
- Copia de libreta de ahorro o estado de cuenta bancario donde se ve reflejado el pago del último rol presentado del solicitante y conyugue.
- Copia de la última planilla de servicios básicos: agua, luz o teléfono.
- Formulario de autorización para consulta en central de riesgos.
- Formulario de licitud de fondos cuando el crédito es superior a US\$10,000.

Adicionales:

- Si el cliente tiene separación de bienes, adjuntar la partida de matrimonio marginada.
- Acta de reconocimiento de unión libre notariada.

Otros ingresos:

- Arrendadores: Adjuntar copia del contrato de arrendamiento

- Negocio: Copia del RUC, declaraciones de impuesto al valor agregado de los 6 últimos meses y declaración de los último años del impuesto a la renta.
- Ingresos del cónyuge.

Documentación de garantía hipotecaria:

- Copia de escritura del bien inmueble a hipotecar
- Certificado de registro de la propiedad de no existir gravamen e historia de dominio del bien a hipotecar de 15 años atrás.
- Certificado de avalúo y registros municipales.
- Copia de pago de impuestos prediales del año en curso.
- Avalúo del bien inmueble a hipotecar, realizado por un perito valuador con calificación actualizada por la SBS.
- Minuta de compra venta en caso de financiamiento de un bien inmuebles
- Informes de inspección del estado de las garantías en caso que amerite.
- Informe del área legal.

MICROCRÉDITOS

Persona Jurídica:

- Referencias bancarias: cuentas de ahorro y/o corrientes, tarjetas de crédito.
- Referencias comerciales de por lo menos 3 proveedores o clientes.
- Copias de libreta de ahorro o cuenta corrientes de los 3 últimos meses
- Respaldo patrimonial: fotocopia de predios, instalaciones o terrenos, matrícula de los vehículos.
- Copia de la última planilla de servicios básicos: agua, luz o teléfono.
- Formulario de autorización para consulta en la central de riesgos.
- Informe básico de visita preparado por el analista de crédito y revisado por el área de riesgos. Este informe deberá reflejar los resultados de la comparación entre la documentación detallada aquí y la realidad observada en la inspección física a las instalaciones.
- Copia de escritura de constitución de la Compañía o Cooperativa.
- Nómina de accionistas emitido por la Superintendencia de Compañías.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones, emitido por la Superintendencia de Compañías.
- Copia del RUC

- Copia certificada del nombramiento vigente del Representante Legal, el cual debe estar inscrito en el Registro Mercantil de una Compañía o copia certificada de inscripción de la directiva en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Copia a color de la cédula y certificado de votación del Representante Legal.
- Copia del Estado de Situación, Estado de Resultados y Flujos de efectivo de los últimos tres años, firmado por el Representante Legal y el contador de la Compañía o Cooperativa.
- Copia de formulario y pago de Impuesto a la Renta de los últimos 3 años.
- Copia de formulario y pago de IVA de los últimos 6 meses.
- Copia de formulario y pago de retención en la fuente de los últimos 6 meses.
- Flujo de caja proyectado que incluya el pago de los dividendos del crédito.
- Formulario de licitud de fondos cuando el crédito es superior a US\$5,000.

Persona Natural:

- Referencias bancarias: cuentas de ahorro y/o corrientes, tarjetas de crédito.
- Referencias comerciales de por lo menos 2 proveedores o clientes.

- Copias de libreta de ahorro o estado de cuenta bancario de los 3 últimos meses.
- Respaldo patrimonial: fotocopia de predios, instalaciones o terrenos, matrícula de vehículos.
- Copia de la última planilla de servicios básicos: agua, luz o teléfono.
- Formulario de autorización para consulta en central de riesgos.
- Informe básico de visita preparado por el analista de crédito y revisado por el área de riesgos. Este informe deberá reflejar los resultados de la comparación entre la documentación detallada aquí y la realidad observada en la inspección física a las instalaciones.
- Copia del RUC
- Copia a color de la cédula y certificado de votación.
- Copia de formulario y pago del Impuesto a la Renta de los 3 últimos años.
- Copia de formulario y pago de IVA de los 6 últimos meses.
- Copia de formulario y pago de retención en la fuente de los 6 últimos meses.
- Flujo de caja proyectado que incluya el pago de los dividendos del crédito.

- Formulario de licitud de fondos cuando el crédito es superior a US\$10,000.
- Documento de identificación de firmas autorizadas.

Documentación de garantía hipotecaria:

- Copia de escritura del bien inmueble a hipotecar
- Certificado de registro de la propiedad de no existir gravamen e historia de dominio del bien a hipotecar de 15 años atrás.
- Certificado de avalúo y registros municipales.
- Copia de pago de impuestos prediales del año en curso.
- Avalúo del bien inmueble a hipotecar, realizado por un perito valuador con calificación actualizada por el ente regulador.
- Minuta de compra venta en caso de financiamiento de un bien inmuebles
- Informes de inspección del estado de las garantías en caso que amerite.
- Informe del área legal.

Documentación de garantía prendaria (vehículos/Maquinaria):

- Copia de matrícula del año en curso.
- Certificado de la Comisión de Transito del Ecuador de no existir gravámenes.

- Avalúo del bien a preñar, realizado por un perito valuator con calificación actualizada por la SBS.
- Copia de color del seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT).
- Informes de inspección del estado de las garantías en caso que amerite.
- Informe del área legal.
- **Análisis financieros del crédito**

El analista de crédito deberá realizar las siguientes verificaciones con la información recibida del socio, para así asegurara el retorno del dinero:

Actividad del socio o cliente: debe contar con información completa y actualizado del negocio, como accionistas, capital social, administración, recursos físicos, actividad productiva, posicionamiento en el mercado, relación con proveedores, así como experiencia en el mercado en que se desenvuelve.

Referencias bancarias: La persona jurídica debe contar con certificados bancarios que respalden el buen manejo de sus cuentas, inversiones y obligaciones que mantenga con otras instituciones financieras, esto permitirá conocer la honestidad, integridad, la reputación y la voluntad de pago del cliente.

Central de riesgo: La calificación de riesgo en el sistema financiero debe ser “A” y su historial crediticio de los último tres meses también deber ser “A”, caso contrario no se concederá el crédito. Salvo excepciones que el comité de crédito acepte calificación “B” en el que el sujeto presente certificados de estar al día en sus obligaciones.

Si hubiese tenido crédito con la Cooperativa se considerará el historial sobre el crédito, comportamiento de pagos, total endeudamiento y duración

Identificación del cliente: Ser ecuatoriano en goce de sus derechos, o extranjero que viva en el país por más de dos años y que cuente con visa de residencia o laboral.

Tipo de vivienda y estabilidad: se requiere mínimo un año de residencia en su vivienda actual.

Dirección, teléfono y referencias personales: Debe contar con un número de teléfono fijo de su domicilio, trabajo, familia, celular y dirección domiciliaria, labora y si tuviese correo electrónico. También deberá contar con dos referencias personales (amigo, familiar).

Referencias comerciales: Debe contar como mínimo con tres referencias comercial de sus principales proveedores, donde mencionen sobre la honorabilidad de su cliente.

Inspección: El analista de crédito deberá coordinar una inspección con el funcionario correspondiente (oficial de crédito) para que realice una visita a las instalaciones físicas del sujeto de crédito y verificará sector donde está ubicado, breve reseña del negocio, principales proveedores, clientes, competidores, activos fijos y gravámenes, evaluación de la capacidad instalada, identificando sus procesos productivos. Se deberá realizar llenar un formulario de visita a instalaciones del sujeto de crédito con información precisa y clara de los puntos mencionados anteriormente. Esto ayudará a una mejor toma de decisión por parte de quien aprueba el crédito.

Esta inspección se debe realizar por lo menos una (1) cada año, por el tiempo que dure el crédito.

Fuente de pago: Para personas naturales será los ingresos brutos generados por la actividad económica y otros ingresos familiares respaldados. Los ingresos de la actividad económica deben ser mayores a los otros ingresos familiares.

Patrimonio del cliente: La obligación del crédito no debe exceder el 200% del patrimonio del sujeto de crédito. El total de activos y pasivos debe contar con documentos de respaldo, caso contrario no será válido.

Ratios y estados financieros: El sujeto de crédito debe contar con estados financieros y respaldados con las declaraciones de impuestos de los últimos 3 años. Debe presentar suficientes márgenes de utilidad, solvencia y liquidez adecuada de acuerdo al negocio que se financia, margen de operación aceptable y estable. Si el destino del crédito es para mejorar su capacidad operativa, esta mejora debe incluirse en los estados financieros proyectados.

Flujo de caja: El sujeto de crédito debe contar con un análisis de la tendencia en las ventas y su evolución en el mercado, reflejando su liquidez y solvencia para el cumplimiento de sus obligaciones futuras. El flujo de caja deberá ser positivo posterior a la inversión realizada.

Liquidez: Para persona natural se deberá ver reflejado en los movimientos de los estados de cuenta bancarios de los 3 últimos meses.

Situación financiera: se analiza del sujeto de crédito, conyugue y garante.

Nivel de endeudamiento: Se analiza el nivel de endeudamiento de la empresa, microcrédito y persona natural:

Para la empresa se analiza con el resto del sistema financiero, el cual no debe ser mayor al 100% de su patrimonio.

Para microcrédito no podrá ser mayor al 50% de los ingresos netos familiares mensuales.

Para personas naturales no podrá ser mayor al 50% de sus ingresos netos familiares promedio. Los ingresos familiares promedio menos sus gastos familiares promedio. Siempre y cuando en los roles de pago no se evidencie estos descuentos.

La cuota del préstamo deberá estar cubierta en un 100% en el flujo de caja mensual.

- **Decidir sobre el crédito**

El **analista de crédito** deberá presentar un formulario de “aprobación del crédito” al jefe de crédito que contenga la siguiente información:

Tipo de crédito: Comercial, consumo, vivienda, microcrédito

Destino del crédito: activo fijo, capital de trabajo, etc.

Datos del sujeto de crédito persona natural: dirección, teléfono, profesión, nombre de la empresa donde trabaja, estado civil, carga familiar.

Datos del sujeto de crédito persona jurídica: dirección, teléfonos, actividad, accionistas, representante legal.

Situación financiera: Activos, pasivos y patrimonio.

Liquidez: Ingresos y gastos

Garantía: monto, avalúo y bien a garantizar.

Referencias Bancarios: mínimo 3.

Referencias personales: mínimo 3.

Cálculos del monto de crédito no exceda: 200% del patrimonio del cliente, 10% del patrimonio técnico de la Cooperativa siempre que cuente con las garantías necesarias para cubrir el exceso sobre el 10%. y 20% del patrimonio técnico de la Cooperativa si corresponde a obligaciones caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas.

Recomendación: recomendación sobre la aprobación del crédito.

Firma de autorización: Dependiendo del monto debe estar firmado por: Jefe de crédito, Gerente Operativos, Comité de Crédito y Consejo de Administración.

Jefe de crédito:

La información que se incluye en el formulario debe ser analizada por el jefe de crédito junto con la documentación presentada por el cliente y el informe de visita a instalaciones.

Si el monto del préstamo es inferior a US\$5,000.00 se deberá reunir el jefe de crédito con el gerente de operaciones y decidir sobre el otorgamiento o no del crédito.

Comité de Crédito:

Si el monto del préstamo es mayor a US\$5,000 hasta US\$20,000 el jefe de crédito debe enviar la información (documentación y formulario de

aprobación de crédito y sus recomendaciones) al comité de crédito para que decidan sobre la aprobación o no del crédito.

Consejo de Administración:

Si el monto del préstamo es mayor a US\$20,000 el comité de crédito debe enviar la información (documentación y formulario de aprobación de crédito y sus recomendaciones) al Consejo de Administración para que decidan sobre la aprobación o no del crédito.

Cualquiera que sea el monto del crédito debe ser analizado primero por: el analista de crédito, jefe de crédito y gerente de operaciones. Si el crédito supera los US\$20,000 también debe ser analizado por el comité de crédito y entregar al consejo de administración con sus recomendaciones para que sea este quien decida.

Si el crédito fue aprobado debe ser firmado el “formulario de aprobación del crédito” según los niveles de aprobación, en caso de ser rechazado poner un sello con la palabra “negado” en el mismo formulario.

- **Garantías**

Si el crédito fue aprobado, el analista de crédito debe solicitar al cliente que realice la hipoteca con carácter de abierta.

Recibe la hipoteca inscrita en el registro de la propiedad, registra la hipoteca en el sistema y hace referencia el crédito a la hipoteca registrada en el sistema de computación de créditos.

- **Elaborar y legalizar pagaré y contrato de crédito**

El analista de crédito lee ante deudores y garantes los compromisos que asumen y hace firmar a los deudores (apoderados si fuese el caso), garantes y cónyuges de existir el pagaré y contrato de crédito.

El departamento de tesorería debe entregar todos los pagarés que necesitan para respaldar el crédito.

- **Desembolso del dinero**

El analista de crédito liquida el crédito mediante N/C automático a la cuenta del socio o cliente, para lo cual:

- Imprime la liquidación del crédito.
- Firma la liquidación del crédito y hace firmar al socio o cliente solicitante que acepta las condiciones del crédito allí estipuladas.

El sistema informático en el momento de la liquidación del crédito ejecuta un proceso automático de contabilización del pagaré e hipoteca que debe cuadrar con los archivos físicos.

- **Archivar documentación**

La documentación entregada por el cliente en conjunto con el pagaré, escritura de hipoteca, contrato de crédito y formulario de aprobación del crédito deben ser archivados en un expediente, el cual debe ser actualizado con la información del cliente por el tiempo que dure el crédito.

- **Reestructuración de un crédito**

Es un mecanismo excepcional, instrumentado para renegociar un crédito, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

- El oficial o auxiliar de crédito recibe la solicitud verbal de reestructuración de crédito del socio o cliente e informa sobre los requisitos para reestructuración.

Requisitos:

- Los definidos para los créditos normales y
- La reestructuración se da por cambio de la capacidad de pago del deudor debido a: catástrofes naturales, siniestro, cesantía en el trabajo, enfermedad grave que altere el trabajo como fuente de ingreso u otro evento grave que a criterio de la directiva de crédito altere la capacidad de pago.

Estas catástrofes deben ser justificadas con respaldos.

Informa al socio que previa la liquidación del crédito reestructurado (en caso de ser el caso) debe cancelar todos los valores adicionales para que quede pendiente únicamente capital a reestructurar.

- El oficial o auxiliar de crédito recibe los requisitos definidos anteriormente para la reestructuración del crédito.
- Ingresar en el sistema la solicitud de reestructuración de crédito en el sistema.
- Continúa con el proceso normal de conceder crédito.

- **Recuperación del crédito**

Débito automático: Se debita automáticamente la cuota mensual de la cuenta de ahorro a la vista.

Cobrar en ventanilla: El cajero recibe el depósito de la cuota vencida, imprime el comprobante de pago y entrega al socio.

Abonar o pre cancelar: Si el socio desea realizar abonos, el cajero imprimirá el comprobante de pago y entrega al socio. Si desea cancelar la totalidad del crédito por adelantado, el cajero realizará el cobro y llenara en un formulario el motivo de la pre cancelación previa consulta al cliente; y le entrega el comprobante de pago.

Si el socio no cancela el 100% de la cuota de crédito en la fecha de vencimiento, el sistema transfiere a cartera en mora.

6.3. MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONSECIÓN DE CRÉDITOS PARA COOPERATIVAS DE AHORROS Y CRÉDITO CERRADAS¹⁸

6.3.1. Objetivo

Establecer lineamientos y pasos, sobre los procesos y variables a ser considerados para que disminuya el riesgo sobre los créditos, de tal manera que los riesgos asociados a un crédito sean mínimos y generen una cartera rentable y disminuya el índice de morosidad.

¹⁸ Ley General de Instituciones Financieras – Decreto Ejecutivo 2132 del 4 de diciembre de 2001.

Reglamento para cooperativas de Ahorro y Crédito – Decreto Ejecutivo 194 del 29 de diciembre del 2009

Cooperativa de Ahorro y Crédito Metropolitana (2012) – Entrevista de procedimientos 2012/12/15

6.3.2. Alcance

El procedimiento abarca desde el análisis de solicitud del crédito, documentación habilitante, información del sujeto de crédito, análisis del crédito, garantías adecuadas, aceptación del crédito y desembolso del dinero.

El alcance de las políticas y procedimientos son aplicables a todas las áreas que intervienen en el proceso de créditos, por lo que deben conocerlas y cumplirlas en un 100%.

La actualización del manual de políticas y procedimientos son responsabilidad de la administración de la Cooperativa, aplicando políticas propias y las que establece la Ley del Economía Popular y Solidaria.

6.3.3. Términos y Definiciones

Crédito.- es una operación financiera en la que se pone a disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado, con una tasa de interés y durante un período de tiempo determinado.

Tasa de interés activa.- Es el porcentaje que una institución financiera cobra por los diferentes servicios de crédito, de acuerdo a las disposiciones del Banco Central.

Nivel de Riesgo.- Es el monto máximo determinado por la Cooperativa que puede otorgar un crédito. Si el valor del crédito superará el nivel de riesgo establecido la Institución puede incurrir en pérdidas.

Razones financiera.- Las razones financieras permiten conocer si la entidad o persona sujeta a un crédito es rentable, solvente, productiva, si tiene liquidez etc.

Riesgo del crédito.- Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario, en forma total o parcial.

6.3.4. Responsables y Responsabilidades

Jefe de crédito:

Es la persona encargada de:

Evaluar la situación financiera del sujeto de crédito, montos máximos a otorgar, receptar solicitud de crédito y firmas de garantes. Autorizará o negará los créditos dentro de los niveles de su competencia.

Custodiar el expediente del socio y mantenerlo actualizado.

Gerente General:

Es la persona encargada de:

Revisar los resultados de aprobación preliminar del crédito, autoriza o niega el crédito.

Concejo de Administración:

Se encargada de:

Analizar las recomendaciones entregadas por el Gerente para determinar si autoriza o niega el crédito.

Conejo de Vigilancia:

Se encargada de:

Velar por el cumplimiento de los procesos y políticas establecidas éste manual.

6.3.5 Políticas

i. Generales

- El personal que está involucrado en el proceso de otorgamiento del crédito debe estar familiarizado con este manual.
- Otorgar créditos únicamente a los socios de la Cooperativa.
- Las propuestas de crédito deben ser analizadas y evaluadas, aplicando criterios y recomendaciones.
- Todas las operaciones de crédito deben apegarse a las disposiciones legales que las regulan.
- El monto de la operación de crédito no debe superar tres veces del valor ahorrado por el socio, sin exceder el nivel de riesgo determinado por la Cooperativa.
- La cuota mensual del crédito no puede ser superior al 40% de sus ingresos.
- Solo se otorgaran créditos a quienes mantengan más de 6 meses como socios de la Cooperativa.
- Los garantes deben ser socios de la Cooperativa.

ii. Prohibiciones

- El cobro de interés sobre interés.
- Divulgar la información sobre el crédito a personas ajenas al área.
- Alterar la información de los formularios y/o ingresar al sistema información distinta a esta.
- Cobrar tarifas adicionales por los servicios financieros.
- Recibir dinero u obsequios por parte del cliente por haber recibido un servicio
- Mantener relación directa de trabajo con el cliente.
- Destruir documentación de trabajo.
- Cobrar tasas de intereses superiores a la establecida por el Banco Central del Ecuador.
- Cobrar tarifas adicionales por los servicios financieros.

iii. Sanciones

- Los funcionarios que incumplieren con las políticas del presente documento deben ser sancionados de acuerdo al reglamento interno de trabajo.

iv. Tasas De Interés

- Las tasas de interés no pueden ser mayores a las establecidas por el Banco Central del Ecuador, por segmento de crédito.

v. Plazos En Las Operaciones De Crédito

- El plazo máximo de un crédito es de 3 años.

vi. Evaluación Del Sujeto De Crédito

- Realizar un análisis financiero de la situación económica del cliente, que incluye evaluar el ingreso neto mensual del socio y que estos por el 40% cubran la cuota mensual.
- Monto acumulado en su libreta de ahorros, ya que multiplicado por 3 resulta el monto máximo de crédito a otorgar.
- Ingresos de los garantes.

6.3.6. Procedimiento

i. Entrega de solicitud de crédito:

El jefe de crédito receptorá la solicitud de crédito por parte del socio, la cual debe tener letra clara y legible, con información completa, detallando sus ingresos mensuales, dirección, teléfono, carga familiar, estado civil, lugar de trabajo, etc.

ii. Análisis de solicitud

El jefe de crédito verifica que la información incluida en el formulario de solicitud de crédito que sea correcta y coteja con la información que tienen en el sistema. La Cooperativa debe tener una base de información proporcionada por las empresas donde trabajan los socios, en el que incluya los ingresos mensuales.

Ingresar en el sistema la solicitud de crédito.

iii. Documentación requerida

- Copia de cédula y certificado de votación del socio.
- Copia de cédula y certificado de votación del garante.
- Formulario de solicitud de crédito.
- Planilla de servicios básicos.
- Pagaré firmado.

iv. Decidir sobre el crédito

El Jefe de Crédito autoriza montos hasta US\$5,000, una vez que haya superado ese valor será aprobado por el Gerente General.

El Jefe de Crédito deberá también realizar recomendaciones por medio de una carta al Gerente para la aprobación de un crédito cuando supere los US\$5,000 hasta US\$10,000 y el Gerente decidir sobre éste.

Si el monto de crédito supera los US\$10,000 el Gerente debe entregar las recomendaciones al Concejo de Administración una vez que éstas han sido discutidas entre el Gerente y el Jefe de Crédito.

El crédito debe ser aprobado por medio de un formulario de “aprobación del crédito” el cual debe incluir información de:

Datos de socio, sujeto de crédito: dirección, teléfono, profesión, nombre de la empresa donde trabaja, estado civil, carga familiar.

Liquidez: Ingresos netos

Datos del socio, garante: dirección, teléfono, nombre de la empresa donde trabaja, ingresos mensuales netos.

Firmar de autorización: Dependiendo del monto deberá estar firmado por: Jefe de crédito, Gerente General y Concejo de Administración.

Una vez que el crédito ha sido aprobado se debe informar a la empresa donde trabaja el socio y entregar una tabla de amortización para que se debite del sueldo la cuota mensual, en caso de ser independiente se descuenta de la libreta de ahorros, mediante débito automático.

v. Desembolso del dinero

El Jefe de Crédito liquida el crédito mediante N/C automático a la cuenta del socio.

Se deberá entregar al socio el comprobante de transferencia junto con la amortización de cuotas mensuales.

El sistema informático en el momento de la liquidación del crédito ejecuta un proceso automático de contabilización del crédito, pagaré e hipoteca que debe cuadrar con los archivos físicos.

vi. Archivar documentación

La documentación entregada por el cliente en conjunto con el pagaré y formulario de aprobación del crédito deben ser archivados en un expediente, el cual deberá ser actualizado con la información del cliente por el tiempo que dure el crédito.

6.3.7. Recuperación del Crédito

Débito del sueldo: La empresa donde trabaja el socio será quien debite del sueldo y deposite a la Cooperativa el valor de la cuota mensual.

Débito automático: Se debita automáticamente la cuota mensual de la cuenta de ahorros.

Cobrar en ventanilla: El cajero recibe el depósito de la cuota vencida, imprime el comprobante de pago y entrega al socio.

6.4 ÁREA DE CAPTACIONES

6.4.1 Objetivos de Control

Para el área de Captaciones se han analizado los principales procedimientos asociados con las aseveraciones a los Estados Financieros:

Integridad – Todos los depósitos realizados por los socios que debieron haberse registrado se registraron oportunamente.

Ocurrencia – Los depósitos de los socios que se han generado por certificados de depósitos, han ocurrido en el período contable adecuado.

Valuación – Las renovaciones de los certificados de depósito están registrados en los estados financieros a la cantidad (valor) apropiada.

Clasificación – Las captaciones de los socios han sido registradas en las cuentas apropiadas.

Corte y Exactitud – Las cancelaciones y las renovaciones correspondientes son registradas en un período contable apropiado, o alternativamente los pagos recibidos son registrados en un período que corresponden.

6.4.2 Actividades de Control

Para un adecuado control sobre los procesos realizados por el área de captaciones, se ha creado manuales para mitigar la posibilidad de errores que se puedan originar en ésta área, esto ayudará a asegurar que todas las aperturas de cuenta y transacciones realizadas son realizadas en condiciones normales y bajo lo establecido en las políticas.

Recordemos que en el diseño de actividades de control debemos incluir aquellos procedimientos de control preventivo y detectivo que aseguren el logro de los objetivos de control ejemplos de estos procedimientos en el área de captaciones, son los siguientes:

- Análisis del Oficial de Cumplimiento sobre el umbral de transacciones y sobre lavados de activos junto con Gerencia General.
- Seguimiento y revisión en muestras de las transacciones inusuales y aquellas sospechosas con la verificación de los estados cuentas por parte de Auditoría Interna y Oficial de Cumplimiento.
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálcalos, análisis de consistencia, pre numeraciones.
- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, inspecciones y recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros, es necesario que cuenten con un bóveda para guardar los documentos propios de las obligación, tal como el de certificado de depósito.

- Una adecuada segregación de funciones del departamento de captaciones.
- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuenta con parámetros y lineamientos sobre la apertura de cuentas y establecen los riesgos que generan cada transacción para la prevención de lavados de activos y financiamientos de delitos

Para la aplicación de lineamientos adecuados del área de captaciones se ha procedido a realizar un manual de políticas y procedimientos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas y Cerradas.

6.5 MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE APERTURA DE CUENTA DE AHORROS PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTAS¹⁹

6.5.1. Objetivo

Efectuar todas las actividades que implican aperturas monetarias de la manera más eficiente, rigiéndose por las políticas establecidas y el reglamento de la institución.

6.5.2. Alcance

¹⁹ Ley General de Instituciones Financieras – Decreto Ejecutivo 2132 del 4 de diciembre de 2001.

Reglamento para cooperativas de Ahorro y Crédito – Decreto Ejecutivo 194 del 29 de diciembre del 2009

Reglamento de crédito a proyecto (2012) - <https://www.bev.fin.ec> Recuperado 2012/11/18/ /index.php/quienes-somos/documentos-y-reglamentos

Requisitos para un crédito - <https://www.29deoctubre.fin.ec>. Recuperado 2012/11/18/ /productos_y_servicios /créditos /consumo

Este procedimiento abarca desde la solicitud de apertura de cuenta por parte del nuevo socio, hasta la entrega de la libreta de ahorro.

6.5.3. Términos y Definiciones

Cargo: es un puesto que presenta características diferentes, entre las que cabe señalar que realiza funciones específicas de las que se ocupa. Asimismo se disponen líneas de mando, estableciendo una relación de autoridad descendente.

Función: actividad particular que realiza un individuo dentro de un sistema de personas, relaciones, etc; con un fin determinado.

Apertura de cuenta: proceso que comprende la recepción de documentos necesarios y exigidos por la Cooperativa, el ingreso de datos del cliente, la apertura de la cuenta cuando es aprobada y la gestión de devolución del depósito inicial cuando la cuenta es negada, así como el cumplimiento de los controles que estos conlleven.

Cuenta de ahorros: es una libreta asociada a una cuenta de ahorro, en la que los fondos depositados cuentan con una rentabilidad durante un periodo determinado y según el monto ahorrado.

6.5.4. Responsabilidades

Auxiliar de servicios:

Es la persona encargada de:

- Atender y satisfacer las dudas y solicitudes de los nuevos y futuros socios.

- Recibir la documentación, así como actualización de sus datos.
- Revisar la documentación, firmas e identificación de los clientes solicitantes.
- Dar constante seguimiento a los departamentos que revisan la documentación de apertura, responsables de la aprobación.
- Entregar al departamento de informes de crédito, la documentación correspondiente

Auxiliar de cuenta:

Es la persona encargada de:

- Revisa y confirma todos los datos del cliente y activar las cuentas.
- Archiva correcta y ordenadamente la documentación de cada cuenta de ahorros de la persona natural.
- Ingresar datos al sistema informático.

Gerencia General:

Es la persona encargada de:

- Aprobar o negar la apertura de una cuenta, o bloquear los fondos de la misma, según las condiciones del caso verificado.

Cajero:

Es la persona encargada de:

- Receptar los valores correspondientes al depósito inicial.
- Entregar al cliente el comprobante de pago del depósito inicial.
- Entregar al cliente la libreta de ahorro.

6.5.5 Políticas

i. Generales

- La apertura de cuenta se realiza una vez que se haya aceptado la condición de socio.
- No se procederá a la apertura de una cuenta de ahorros a los clientes que consten en la lista de personas involucradas con el narcotráfico.

ii. Requisitos

Los requisitos mínimos para apertura de una cuenta de ahorro son:

1. Cédula de identidad y certificado de votación en original y copia.
2. Firma del formulario de origen lícito de fondos.
3. Depósito inicial mínimo establecido.
4. Copia de escritura de constitución (solo persona jurídica).
5. Copia del Registros Único de Contribuyentes (RUC).

6. Nombre del representante legal y copias de cédulas de identidad (solo persona jurídica)

iii. Depósito Inicial

El depósito inicial dependerá de lo siguiente:

Persona Natural	US\$20
Persona Jurídica	US\$30

iv. Registro de Firmas

- Se incluirá las firmas autorizadas en el formulario de apertura de cuenta y tarjetas de firma.
- El auxiliar de servicios verificará porque las firmas estén conforme la cédula de identidad.
- Estos deberán ser subidos al sistema informático en forma digital

v. Aprobación

- La Gerencia General es quién autoriza o niega la apertura de la cuenta de ahorro.

6.5.6. Procedimientos

i. Apertura de Cuenta de Ahorro

El auxiliar de servicios explicará al solicitante los requisitos señalados en el literal ii del capítulo V.

Recibida la documentación se hace firmar al cliente los formularios de Registro de Firmas, los mismos que serán enviados al departamento de sistemas para el escaneo en el computador. Se le explicará el porcentaje de interés que paga la Cooperativa a sus libretas de ahorro y los periodos de acreditación de los mismos (mensualmente)

El auxiliar de cuenta procede a realizar el ingreso de datos respectivos al sistema de computación de la Cooperativa; previo la asignación del número secuencial de cuenta.

Entrega al cliente la papeleta de depósito previamente llenada con el valor inicial y número de cuenta asignada, la cartilla de libreta de ahorro con su nombre de cuenta para registro de movimientos, indicándole que se acerque a la ventanilla para que realice el depósito de apertura.

Los formularios de libretas de ahorros deberán ser mantenidos con las debidas seguridades.

6.5.7. Cierre de Cuenta

En el caso que el cierre sea voluntario, el auxiliar de servicios debe investigar las causas y tratar de persuadir al socio de la decisión tomada. El socio debe presentar su solicitud por escrito, explicando los motivos.

Recibida la carta, se debe verificar la firma del socio con los registros de la Cooperativa y solicitar la cédula de identidad.

6.6. ANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE APERTURA DE CUENTA PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CERRADAS²⁰

6.6.1 Objetivos

Efectuar todas las actividades que implican aperturas monetarias de la manera más eficiente, rigiéndose por las políticas establecidas y el reglamento de la institución.

6.6.2 Alcance

Este procedimiento abarca desde la solicitud de apertura de cuenta por parte del nuevo socio, hasta la entrega de la libreta de ahorro del mismo.

6.6.3 Términos y Definiciones

Cargo: es un puesto que presenta características diferentes, entre las que cabe señalar que realiza funciones específicas de las que se ocupa. Asimismo se disponen líneas de mando, estableciendo una relación de autoridad descendente.

Función: actividad que realiza una persona dentro de un sistema, relaciones, etc; con un fin determinado.

²⁰ Ley General de Instituciones Financieras – Decreto Ejecutivo 2132 del 4 de diciembre de 2001.

Reglamento para cooperativas de Ahorro y Crédito – Decreto Ejecutivo 194 del 29 de diciembre del 2009

Cooperativa de Ahorro y Crédito Metropolitana (2012) – Entrevista de procedimientos 2012/12/15

Apertura de cuenta: proceso que comprende la recepción de documentos necesarios y exigidos por la Cooperativa, el ingreso de datos del socio, la apertura de la cuenta cuando es aprobada y la gestión de devolución del depósito inicial cuando la cuenta es negada, así como el cumplimiento de los controles que estos conlleven.

Cuenta de ahorros: es una libreta asociada a una cuenta de ahorro, en la que quedará reflejado los movimientos relacionados a esa cuenta.

6.6.4. Responsabilidades

Auxiliar de servicios:

Es la persona encargada de:

- Atender y satisfacer las dudas y solicitudes de los nuevos y futuros socios.
- Recibir la documentación, así como actualización de sus datos.
- Revisar la documentación, firmas e identificación de los socios solicitantes.

Auxiliar de cuenta:

Es la persona encargada de:

- Revisa y confirma todos los datos del socio y activa las cuentas.
- Archivar correcta y ordenadamente la documentación de cada cuenta de ahorros.

- Ingreso de datos al sistema informático.
- Aprobar o negar la apertura de una cuenta.

Cajero:

Es la persona encargada de:

- Receptar los valores correspondientes al depósito inicial.
- Entregar al socio el comprobante de pago del depósito inicial.
- Entregar al socio la libreta de ahorro.

6.6.5 Políticas

i. Generales

- Solamente pueden aperturar una cuenta si cumplen el requisito que ha establecido la Cooperativa para tener la calidad de socio.

Por ejemplo este requisito puede ser que solo pueden ser socios los empleados de un grupo de empresas, los profesores de una Universidad determinada, los miembros de las fuerzas armadas, etc.

- La apertura de cuenta se realiza una vez que se haya aceptado la condición de socio.

ii. Requisitos

Los requisitos mínimos para apertura de una cuenta son:

- Cumplir con el requisito establecido por la Cooperativa para obtener la calidad de socio.
- Cédula de identidad y papeleta de votación, en original y copia.
- Llenar el formulario de solicitud de apertura de cuenta detallando: datos del socio, dirección de domicilio y lugar de trabajo.
- Copia de planilla de servicios básicos
- Firmar el formulario de origen lícito de fondos.
- Nombre de un familiar cercano
- Valor de depósito mínimo para apertura

iii. Depósito

Para cuenta de ahorro a la vista el depósito inicial será de US\$1.00 y mensualmente depositará mínimo US\$5.00.

Para cuenta de ahorro fondos de reserva no se necesita depósito inicial, pero mensualmente ahorra el valor del fondo de reserva.

iv. Registro De Firmas

- Se incluirá las firmas autorizadas en el formulario de apertura de cuenta y tarjetas de firma.
- El auxiliar de servicios verificará porque las firmas estén conforme la cédula de identidad.
- Estos deberán ser subidos al sistema informático en forma digital

6.6.6 Procedimientos

i. Apertura de Cuenta

Existen diferentes tipos de cuenta:

- Ahorro a la vista
- Ahorro fondos de reversa
- Depósito a plazo fijo

Una vez que el socio ha sido aceptado se procede a la apertura, se le explica los requisitos mínimos:

- Cédula de identidad y papeleta de votación, en original y copia.
- Llenar el formulario de solicitud de apertura de cuenta detallando: datos del socio, dirección de domicilio y lugar de trabajo, referencias comerciales y bancarias.
- Nombre de un familiar cercano.
- Valor de depósito mínimo para apertura.

Recibida la documentación se hace firmar al socio los formularios de Registro de Firmas, los mismos que serán enviados al departamento de sistemas para la captura digital en el computador. Se le explicará el porcentaje de interés que paga la Cooperativa a sus libretas de ahorro a la vista, ahorro fondos de reserva y depósito a plazo fijo y los periodos de acreditación de los mismos.

El auxiliar de cuenta procederá a realizar el ingreso de datos respectivos al sistema de computación de la Cooperativa; previo la asignación del número secuencial de cuenta.

Entrega al socio la papeleta de depósito previamente llanada con el valor inicial y número de cuenta asignada, la cartilla de libreta de ahorro con su nombre de cuenta para registro de movimientos, indicándole que se acerque a la ventanilla para que realice el depósito de apertura.

Los formularios de libretas de ahorros deberán ser mantenidos con las debidas seguridades.

6.6.7 Cierre de Cuenta

En el caso que el cierre sea voluntario, el auxiliar de servicios debe investigar las causas y tratar de persuadir al socio de la decisión tomada. El socio debe presentar su solicitud por escrito, explicando los motivos.

Recibida la carta, se debe verificar la firma del socio con los registros de la Cooperativa y solicitar la cédula de identidad.

6.7. MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE EMISIÓN DE CERTIFICADO DE DEPÓSITOS A PLAZO PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTAS²¹

6.7.1 Objetivos

Efectuar todas las actividades que implican aperturas de certificados de depósito a plazo, rigiéndose por las políticas establecidas y el reglamento de la institución.

6.7.2 Alcance

Este procedimiento abarca desde la solicitud de apertura por parte del socio, hasta la cancelación, renovación o cancelación del certificado.

6.7.3 Términos y Definiciones

Ventanilla: Es una sección de la Cooperativa destinada exclusivamente a la atención de clientes.

Certificado de depósito a plazo: Documento por el que una entidad financiera deja constancia de una operación de captación de dinero a plazo recibido de terceros, con la generación de una tasa de interés previamente pactada.

6.7.4 Responsabilidades

²¹ Ley General de Instituciones Financieras – Decreto Ejecutivo 2132 del 4 de diciembre de 2001.

Reglamento para cooperativas de Ahorro y Crédito – Decreto Ejecutivo 194 del 29 de diciembre del 2009

Requisitos para un crédito - [https:// www. 29deoctubre.fin.ec](https://www.29deoctubre.fin.ec). Recuperado 2012/11/18/ /inversiones/inversiones_a_plazo_fijo

Auxiliar de inversiones:

Es la persona encargada de:

- Atender y satisfacer las dudas y solicitudes de los socios.
- Recibir la documentación, así como actualización de sus datos.
- Revisar la documentación, firmas e identificación de los clientes solicitantes.
- Dar constante seguimiento a los departamentos que revisan la documentación de apertura, responsables de la aprobación.
- Entregar al auxiliar de cuenta, la documentación correspondiente

Jefe de inversiones:

Es la persona encargada de:

- Es quien revisa y confirma todos los datos del cliente.
- Ingreso de datos al sistema informático.
- Aprobar o negar la apertura del certificado de depósito.
- Custodiar los certificados de depósito con la seguridad adecuada.

Gerencia General:

Es la persona encargada de:

- Aprobar o negar la emisión del certificado de depósito.

Cajero:

Es la persona encargada de:

- Receptar los valores correspondientes al depósito.
- Entregar al cliente el comprobante de pago del depósito.

6.7.5 Políticas**i. Generales**

- Si quien desea realizar el depósito a plazo ha estado en lista del CONSEP no se procederá a la apertura y será negada.
- El auxiliar de inversiones debe informar sobre las condiciones en las que se instrumente el Certificado de Depósito a Plazo: plazo en días, tasa de interés, forma de pago de capital e intereses, fecha de vencimientos, régimen de cotitularidad, renovación automáticas, cancelación anticipada, cesión anticipada, cesión de derechos, pérdidas del certificado de depósito a plazo, origen de licitud de fondos.

ii. Requisitos

- El socio debe tener una cuenta de ahorro para la administración de los rendimientos del certificado.
- Los requisitos mínimos para apertura son:
 1. Cédula de identidad y papeleta de votación, en original y copia.
 2. Copia de las planillas de servicios básicos, para personas naturales.

3. Copia del RUC, escritura de constitución y nombramiento de representantes legales, para persona jurídica.
4. Firmar el formulario de origen lícito de fondos.
5. Reporte al CONSEP.
6. Certificado de ingresos.

iii. Plazos, Valores Y Tasas.

- El Concejo de Administración debe establecer mensualmente los valores, plazos y tasas, las cuales deberán ser informadas a los auxiliares de servicios con anticipación.

iv. Registro de Firmas

- Se incluirá las firmas autorizadas en el formulario de apertura de CDP.
- El auxiliar de inversiones verifica que las firmas estén iguales a la cédula de identidad.
- Se debe realizar un escaneo de las firmas para ser subidos al sistema informático.

v. Aprobación

- La Gerencia General y el oficial de inversiones son quienes autorizará o negará la apertura de cuenta.

- El auxiliar de inversiones entregará el CDP al socio y se incluirá las firmas originales.

6.7.6 Procedimientos

i. Captación de certificados

- Se solicita al cliente la documentación detallada en la política.
- Una vez que el socio haya aceptado las condiciones de emisión del certificado, por ejemplo el plazo y la tasa de interés, se procede a ingresar en el sistema informático, a crear el registro de socio con todos los datos del mismo como son número de cédula de identidad, dirección de domicilio y trabajo, teléfonos y toda la información requerida en esta base de datos.
- Se procede a verificar si el cliente consta en los listados de personas vinculadas con actividad ilícitas. Se continuará con el proceso, adjuntando este reporte al archivo del cliente. Si el solicitante consta en esta lista, el auxiliar de inversiones se abstendrá de realizar esta transacción e informará del particular al Oficial de Cumplimiento.
- El auxiliar de inversiones organizará el expediente con la documentación requerida.
- El cliente realiza el depósito del dinero en caja.
- El cajero entrega al cliente el original del comprobante de ingreso de caja y lo lleva al oficial de inversiones.
- El oficial de inversiones procede a ingresar en el sistema, los datos para la generación del certificado.

- El oficial de inversiones procede a imprimir el original y copia del certificado.
- El socio firma el certificado, original y copia
- El certificado puede abrirse con firma individual o firma conjunta, utilizando, en este último caso, la conjunción “y” o la conjunción “o”.
- El oficial de inversiones lleva el Certificado y el comprobante de ingreso a caja, a la firma autorizada de la Cooperativa que lo suscriba, previa la comprobación de la tasa aplicada, verificación comprobante de depósito, firma del cliente en el certificado y sello de la Cooperativa.
- El oficial de inversiones entrega al socio el certificado de depósito a plazo.
- En caso de apertura de Certificado con cheques de otras instituciones financieras, el Certificado no será emitido sino cuando se confirme que el cheque se ha acreditado en la cuenta de la Cooperativa.
- De no existir esta confirmación no se podrá emitir el Certificado de Depósito a Plazo. Cuando se haya confirmado los fondos el oficial de inversiones continuará el procedimiento como una inversión normal.
- Igualmente, se puede emitir un Certificado de Depósito a Plazo mediante notas de débito a la libreta de ahorro del socio. Cuando el cliente disponga en su libreta de ahorros de fondos en efectivos se procede a la emisión del certificado de depósito a plazo en forma inmediata.

- Diariamente, el oficial de inversiones revisará los comprobantes que vencen junto con los intereses, con el fin de que se envíen a caja para los pagos.
- El oficial de inversiones será responsable de la custodia de formularios de Certificados de Depósito a Plazo que estuvieren a su cargo y como tal deberá responder por la pérdida de los mismos.

ii. Cancelación de Certificados

- El oficial de inversiones debe contactarse con los clientes, al menos con 24 horas de antelación a la fecha de vencimiento, con la finalidad de recibir instrucciones, ya sea para efectuar el pago total o si es posible buscar la renovación total o parcial.
- Al vencimiento del certificado, el oficial de inversiones recibe del cliente el documento con la finalidad de proceder a sellar el certificado como “cancelado”, luego de lo cual lo lleva a caja para el cobro respectivo.
- El cajero recibe del cliente el certificado sellado como “cancelado”, de ser correcta la cancelación procederá a la entrega del dinero y a hacer firmar el comprobante de egreso. De ninguna manera se puede pagar un certificado sin haber entregado el documento original y la copia sellada como cancelada en caja, de no existir estos documentos el cajero no debe emitir el comprobante de egresos.
- En el caso de un certificado que se hubiere abierto en la cuenta conjunta, con la conjunción “o”, la Cooperativa podrá proceder a la cancelación solamente con la firma de cualquiera de los titulares de dicha cuenta.

- En el caso de un certificado que se hubiere abierto en cuenta conjunta, con la conjunción “y”, la Cooperativa podrá proceder a la cancelación solamente con la firma de los dos titulares de la cuenta.
- El cajero entregará los certificados cancelados al oficial de inversiones.
- En el caso de que un socio solicite por escrito la cancelación anticipada de un certificado, la Cooperativa analizará, en ese momento, su conveniencia y condiciones, reservándose el derecho de aceptar o negar la propuesta de cancelación anticipada. Al momento de la entrega del dinero se deberá hacer firmar al cliente una liquidación en la que exprese su aceptación y conformidad con todos los valores recibidos para evitar reclamos posteriores.

iii. Renovación de certificados

Al presentarse el socio ante el oficial de inversiones, deben llegar a un acuerdo de las condiciones de la nueva negociación, tales como plazo y tasa de interés.

- Debe determinarse el valor neto de la inversión vencida, para conocer el disponible para la nueva negociación.
- Se ingresa los datos de la renovación
- Se solicita el certificado de depósito a plazo que se venció y se procederá a poner el sello de cancelado para archivo, junto con la copia que quedó al momento de emitirla.

- A continuación se procederá de la misma manera como si se tratase de una nueva inversión, tanto en documentos utilizados, firmas autorizadas, archivos y demás.
- Al darse una renovación parcial de un certificado, se procederá conforme al proceso descrito anteriormente.
- Se complementa este proceso con el pago de la diferencia al cliente, para lo cual el cliente se acercará a caja para retirar el dinero.

iv. Renovación automática

Al vencimiento del Certificado de Depósito a Plazo y según se estipula en el anverso de ese documentos, la Cooperativa debe proceder a la renovación automática, de no mediar por escrito la instrucción del titular para su cancelación , con dos días laborables de anticipación al vencimiento del plazo. Cada renovación se dará por igual plazo que el inicial pactado y con la tasa de interés vigente.

Se aclara que si se da la renovación, el titular o el cesionario, deberán acercarse a la Cooperativa para entregar el original del documento, a fin de retirar el nuevo certificado. Si el interesado no acudiere a la Cooperativa para canjear el documento, quedará éste cancelado y sin ningún valor comercial y por consiguiente no podrá ser negociado, cedido ni transferido.

v. Caso de pérdida, destrucción o robo de certificados

En caso de pérdida, destrucción o robo de Certificados de Depósito a Plazo, la Cooperativa debe seguir los siguientes procedimientos:

- Según lo estipulado en el Certificado de Depósito a Plazo, en caso de pérdida, destrucción o sustracción, el legítimo titular debe poner en

conocimiento de la Cooperativa este particular, expresando por escrito, el hecho y circunstancias de la pérdida y solicitando que se anule el Certificado. Deberá adjuntar a la solicitud, copia a color de la cédula de identidad y del certificado de votación.

- El oficial de inversiones, una vez recibida la solicitud, debe verificar que la persona que informa es realmente el titular o beneficiario del certificado. El oficial de inversiones, una vez confirmada la identidad del titular o beneficiario, debe ingresar en el sistema el aviso de pérdida.
- Además, el oficial de inversiones debe requerir al titular que presente la denuncia respectiva, del hecho ocurrido y también una declaración juramentada, ante un Notario, en la cual declare la pérdida, destrucción o robo del Certificado.
- Al Oficial de Inversiones una vez que se cumplido con este trámite, le corresponde entregar al cliente un nuevo Certificado, con las mismas características que el certificado original.

vi. Pignoración de certificados

En el caso de pignorarse un certificado de depósito a plazo por haberse constituido en garantías de una operación de crédito, es obligación del auxiliar de crédito a cargo, comunicar por escrito al auxiliar de inversiones que se ha procedido a pignorar Certificado de Depósito a Plazo y que el origen del certificado pignorado se lo guarde en la carpeta del cliente de crédito.

Estos certificado pignorado solo podrán ser pagados, previa confirmación por escrito de las áreas de crédito de que la operación de crédito que está garantizando ha sido cancelado, caso contrario, el capital y los intereses generados del certificado, se deben acreditar inmediatamente a la obligación impaga, de ser el caso.

El plazo del certificado pignorado debe ser siempre el mismo que el del crédito que garantizan, de modo que a la fecha de vencimiento de la obligación existan los valores disponibles para su cancelación.

6.8. MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLAS PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTAS²²

6.8.1 Objetivos

Este manual tiene como objetivo definir las políticas y procedimientos básicos para el manejo y control operativo del área de ventanillas.

6.8.2 Alcance

Este procedimiento abarca desde el retiro de caja de bóveda, hasta el ingreso de caja a bóveda.

²² Ley General de Instituciones Financieras – Decreto Ejecutivo 2132 del 4 de diciembre de 2001.

Reglamento para cooperativas de Ahorro y Crédito – Decreto Ejecutivo 194 del 29 de diciembre del 2009

6.8.3 Términos y Definiciones

Cheque: Documento que consiste en un mandato de pago que permite a su poseedor recibir una cantidad determinada de dinero contra los fondos de las personas que firmes los cheque.

Billete falso: Se aplica a toda reproducción de un billete legítimo que intenta simular sus características que ha sido fabricado o adulterado fraudulentamente.

Ventanilla: Es una sección de la Cooperativa destinada exclusivamente a la atención de clientes

6.8.4 Responsabilidades

Jefe de Caja.

Es la persona encargada de:

- Cumplir a cabalidad con lo establecidos en los manuales.
- Dar estricto cumplimiento a lo establecido en los manuales de prevención de lavado de activos.
- Realizar la apertura y cierre de bóveda de la oficina.
- Aprobar y realizar la entrega de efectivos al inicio de la jornada de labores de los cajeros.
- Atender requerimientos por parte de Auditoría en lo referente a arqueos sorpresivos a cada uno de los cajeros.

- Recibir y aprobar la entrega de efectivo de los cajeros a la bóveda en el transcurso de la jornada de trabajo y al final del mismo.
- Controlar y aprobar el cuadro de cuentas de ahorros.
- Realizar el cuadro de efectivo de la bóveda.
- Revisar y aprobar los registros contables.
- Aprobar la hoja de cuadratura departamental.
- Mantener registro de control de actividades del departamento.
- Realizar la verificación de efectivo de los cajeros.
- Revisar la hoja de cuadro de los cajeros y consignar su firma en éste, como constancia de revisión.
- Elaborar el reporte de faltantes o sobrantes de caja.
- En casos necesarios atender a clientes a través de una caja adicional.

Cajero

Es la persona encargada de:

- Cumplir a cabalidad con lo establecido en los manuales.
- Dar estricto cumplimiento a lo establecido en los manuales de prevención de lavado de activos.

- Receptar depósitos y pagar retiros.
- Solicitar al Jefe de Caja, efectúe requerimiento de efectivo de su caja.
- Realizar la entrega de excedentes de efectivo de su caja.
- Procesar la precaución de los servicios que la Cooperativa mantiene convenidos.
- Efectuar la clasificación de billetes de acuerdo a requerimientos del B.C.E.
- Efectuar los fajos de dinero.
- Entregar a bóveda el saldo de efectivo de su caja.

6.8.5 Políticas

i. Generales

- Iniciar a la hora establecida por la Cooperativa la atención al público, para lo cual con la debida antelación deberá tener listo el efectivo necesario, recontado y ordenado, así como todos los materiales necesarios para iniciar la atención al público.
- La atención de los cajeros deberá darse solamente a través de las ventanillas, es decir, por ningún concepto se atenderá por detrás de las ventanillas.

- Las transacciones realizadas por un cliente serán confidenciales, está prohibido hacer comentarios sobre las operaciones que realice con empleados u otros.
- Toda transacción que inicie un cajero empezará y terminará en presencia del cliente, de tal manera que cualquier faltante o sobrante se solucionado con su participación, en el momento que esto suceda.
- Toda las transacciones que realicen en la ventanilla deben ser atendidas por el cajero, ninguna otra persona podrá hacerse cargo de la custodia del efectivo.
- Bajo ningún concepto pueden ser compartidas las responsabilidades del cajero con otros funcionarios.
- El cajero debe estar correctamente instruido para poder detectar billetes falsos.
- Los cajeros deben estar provisionados de un sello donde conste su nombre, número de caja y oficina.
- El valor determinado como fondo de apertura para cada cajero es de US\$50.00.
- En la bóveda deberán mantener el efectivo necesario para atender las necesidades diarias, los límites deben ser fijados por la Gerencia.
- Aplicar las políticas de prevención de lavado de activos.
- El acceso al área de ventanilla y bóveda es restringido, por lo que deberán tener acceso el personal exclusivo que labora en estas instalaciones.

ii. Faltantes y Sobrantes de Caja

- Todo faltante o sobrante de caja debe ser reportado en su respectiva hoja de cuadro por el cajero, además de comunicar al jefe de caja.
- La Cooperativa toma medidas más adecuadas cuando el cajero haya incurrido en tres o más faltantes o sobrantes, cuyos montos individuales exceda el 10% salario básico unificado.
- El Jefe de Caja es el responsable del seguimiento del monto faltante hasta lograr recuperar la misma que debe ser en un tiempo de 48 horas.
- En caso de sobrante también se efectúa la investigación necesaria para identificar quien fue el afectado y se acerque a reclamar su dinero.

iii. Seguridad en ventanillas

- El Cajero no puede abandonar nunca el lugar de trabajo; en caso de verdadera necesidad y con el permiso respectivo del nivel superior, para abandonarlo debe deshabilitar su contraseña de operador, y asegurar adecuadamente los cajones en donde guarda el dinero y valores.
- El cajero debe siempre colocar el efectivo en el cajón asignado agrupado correctamente por denominación.
- El Cajero debe atender únicamente un cliente a la vez, es decir se termina la transacción con uno, para iniciar la siguiente.
- No debe distraerse ni permitir que lo distraigan al momento de contar el dinero.

6.8.6 Procedimientos

i. Retiro de cajas de bóveda

- De acuerdo al horario establecido, el cajero retira su caja de la bóveda del espacio asignado al inicio de la jornada.
- Anote la hora de salida e inicio en el casillero respectivo en el libro de bóveda.
- Verifique que el encargado de bóveda firme en el casillero del libro de bóveda la salida respectiva.
- En ventanilla proceda a contar su dinero y verifique que la cantidad sea igual al saldo del día anterior.
- Si es necesario solicite dinero adicional al Jefe de Caja para su labor diaria, prepare el formulario de recepción de dinero, selle de conformidad con la recepción.
- Solicite al Jefe de caja que habilite la terminal de computación.
- Proceda con el ingreso de su clave personal de cajero en el sistema.
- Ingrese la cantidad de efectivo con la que inicia la jornada, utilizando la función aplicable.
- Si solicitó efectivo, ingrese la cantidad a través de la función respectiva, y valide el formulario de recepción de dinero con la impresión del sistema.

ii. Recepción de depósitos en efectivo ahorro

- Reciba del cliente la papeleta de depósito para cuentas de ahorro junto con el efectivo y la libreta de ahorro.
- En presencia del cliente, proceda a contar el efectivo recibido, y cerciórese de que no existan billetes de dudosa autenticidad. De existir aplique el procedimiento de retención y posterior verificación, conforme las instrucciones internas.
- Revise que la papeleta de depósito este correctamente llenada, confrontado en primer lugar el efectivo recibido con lo indicado en la parte pertinente de la papeleta, así como es la parte posterior de la misma en el espacio correspondiente. De existir algún error devuelva al cliente junto con efectivo para que realice los correctivos del caso.
- Así mismo deberá revisar que la fecha indicada en la papeleta de depósito, corresponda al día en que se efectúe esta transacción.
- Verifique que en la papeleta de depósito no exista ningún tipo de alteraciones, enmendaduras, borrones o tachones, además que los datos consignando en el original sean los mismos que se encuentran en la copia.
- El efectivo objeto de depósito, guarde en su gabinete, y por ningún concepto mantenga dinero a disposición del público.
- Selle la papeleta de depósito y valide la transacción por la impresora del sistema, tanto en la papeleta como en la libreta de ahorros.
- Entregue la libreta de ahorros al cliente.

- Archive temporalmente la papeleta de depósito, para su posterior envío al Departamento de cuenta de Ahorros, en tanto al efectivo remitirá a la bóveda general al final del día.

iii. Recepción de depósito en cheques

- Reciba del cliente los cheques objeto del depósito, junto con la papeleta de depósito en original y libreta para cuentas de ahorro.
- Revise que la papeleta de depósito esté correctamente llenada, al confrontar el número de cheque recibido con el indicado en la papeleta de depósito, de existir algún error devuelva al cliente junto con el efectivo para que realice las correcciones del caso.
- Revise que la fecha incluida en la papeleta de depósito corresponda al mismo día en que se efectúa esta transacción. Así mismo de ser el caso deberá verificar que el original y la copia de la papeleta de depósito contengan la misma información.
- Verifique que el número de cheque en depósito concuerde con el número que indica el cliente en la papeleta, por lo cual como constancia de revisión, deberá trazar un círculo alrededor del número total de cheques. Adicionalmente verifique que:
 - Todos los cheques deben incluir en el reverso exclusivamente el endoso del titular de la cuenta, el cual deberá contener:
 - Nombre de la persona o sello de antefirma del titular. Este nombre deberá ser igual al que consta en la papeleta de depósito.
 - La rúbrica del titular de la cuenta, y

- El número de cuenta en la que se deposita.
- Si entre estos cheque se incluyen “cheques certificado”, estos contengan exclusivamente el endoso del titular, que corresponda al beneficiario descrito en el anverso del cheque.
- De existir salvedades (como cheques sin las rúbricas del endoso, tachones, etc.), refiera el caso a su supervisor y conjuntamente con él, solicite al cliente corregir los cheques consignados.
- Revise que el cliente haya detallado los cheques al reverso de la papeleta de depósito, adjuntando una tira de sumadora, o un listado de los cheques que está depositando.
- Anule con una raya los casilleros no utilizados de la papeleta de depósito, y haga un círculo alrededor del casillero del total recibido.
- Ingrese en la terminal financiera el depósito (en la función respectiva). Estampe el sello de identificación de cajero en la papeleta de depósito, en el reverso de los cheques que recibe, y valide la transacción por la impresora del sistema. Además, en la parte posterior de estos proceda a estampar el sello identificatorio con la leyenda “Ahorros”.
- Selle la papeleta en el original.
- Archive temporalmente la papeleta de depósito, para su posterior envío al departamento de Cuentas.

iv. Retiros de ahorros

- Reciba del cliente la papeleta de retiro, la libreta de ahorros y la cédula de identidad o pasaporte, en la misma que deberá verificar que el rostro de la persona que está efectuando el cobro corresponda al que consta en el documento de identidad.
- Cuando es otra personal la que realiza el retiro, solicite la papeleta de autorización de retiro y cédulas de identidad de las dos personas (titular de cuenta, y persona autorizada a realizar el retiro), y proceda de la misma manera que en el punto anterior.
- Proceda a verificar que el valor en letras coincida con el valor en números, que la fecha indicada en la papeleta sea la del día en que se realiza la transacción.
- De existir “dudas” sobre la legitimidad de la papeleta de retiro o firmas y/o la autenticidad de la persona que está efectuando el cobro conjuntamente con el Jefe de Caja proceda a verificar el dígito verificador de la cédula de identidad. Además que se deberá solicitar a la persona que realiza el retiro otro tipo de documentación personal.
- Cuando la duda se presente, sobre la persona autorizada a realizar el retiro, proceda a localizar telefónicamente al titular de la cuenta de ahorros, y verificar dicha autorización.
- Tratándose de retiro de cuenta de ahorros a “nombres de un menor de edad” deberá tener presente que si el que presenta la libreta es un menor de edad, éste debe ser el titular de la cuenta, y que, por lo tanto la papeleta de retiro deberá contener la “autorización de su representante legal”. Para estos casos debe exigir la presentación de la cédula de identidad del “representante legal” del titular de la cuenta y la cédula de identidad del menor de edad.

- Si todo está correcto, selle la papeleta con identificación de cajero y proceda a validar la transacción en el sistema.
- Cuente el dinero (por lo menos 2 veces), realice la actualización de la libreta y entréguelo conjuntamente, al beneficiario.
- Archive temporalmente la papeleta de retiro hasta el final del día, para su posterior envío al departamento de operaciones.

v. Cobro de Cheque por Ventanilla

- Reciba del cliente el cheque objeto de pago de la solicitud de pago, más el documento de identidad (cédula de identidad o pasaporte en caso de ser extranjero).
- Cerciórese de que sea un cheque verdadero, al revisar con atención el formato del cheque, la contextura (grosor y peso del papel), el color de las tintas de impresión, la forma y el tamaño de las diferentes impresiones (logos, letras, números, líneas de tramas de seguridad), y la impresión de los caracteres magnéticos en la parte inferior del mismo, en donde el número de la cuenta y el número del cheque deben coincidir con éstos.
- Revise que el cheque esté correctamente girado, que contenga la fecha correcta, que el valor en número y letras sea el mismo, que no se encuentre alterado o enmendado, que el endoso o la cancelación esté correcto. De existir algún defecto de forma o situación imposible para el pago, comunique este particular al cliente; devuelva el cheque y los documentos de identificación.
- Deberá revisar además que no exista sello o marca alguna, que indique que este cheque ya ha sido procesado anteriormente.

- Con el documento de identidad del beneficiario, verifique a través de la observación del retrato y el rostro del beneficiario, la autenticidad del mismo.
- De estar todo correcto proceda a revisar la autenticidad de la(s) firma(s) o instrucciones para el pago, en las fichas de firmas de ser el caso.
- Los cheques que sean superiores a US\$1,000 debe ser autorizado por el jefe de caja.
- Proceda al conteo del efectivo para el pago del cheque teniendo la precaución siempre de anotar el detalle de pago en el reverso del cheque, además de estampar el sello.
- Recuente el efectivo y entréguelo al cliente junto con los documentos de identificación de éste.
- Archive temporalmente el cheque objeto de pago hasta su posterior envío al departamento de Cuentas.

vi. Emisión de Nota de Débito

- Reciba el formulario “nota de débito” a través de servicios u otro departamento.
- Verifique el departamento, oficina y fecha en la que se emite.
- Verifique que conste el nombre y número de cuenta a la que se debitará el valor correspondiente.
- Revise el concepto del débito y valor.

- Verifique que la rúbrica pertenezca a la de una persona con firma autorizada, confrontando con el registro de firmas.
- Revise que no tenga tachones, borrones, alteraciones o enmendaduras.
- Procese la transacción por la terminal (funciones respectivas).
- Estampe el sello de identificación de cajero.
- Guarde el documento en su gabinete para su posterior distribución.

vii. Emisión de nota de crédito

- Reciba el formulario de “nota de crédito” a través de servicios u otros departamentos.
- Verifique el departamento, oficina y fecha en la que se emite.
- Verifique que conste el nombre y número de cuenta a la que se debitará el valor correspondiente.
- Revise el concepto del crédito y valor.
- Verifique que la rúbrica pertenezca a la de una persona con firma autorizada, confrontando con el registro de firmas.
- Revise que no tenga tachones, borrones, alteraciones o enmendaduras.
- Procese la transacción por la terminal (funciones respectivas).

- Estampe el sello de identificación de cajero.
- Guarde el documento en su gabinete para su posterior distribución.

viii. Proceso de cuadro

Cajero:

- Separar los depósitos de: cuentas de ahorros, cheques, etc., cada uno con su respectivo listado de suma.
- Remita periódicamente los comprobantes de recaudación al área de Operaciones para su respectiva contabilización.
- Al final del día proceda a emitir una consulta preliminar en la terminal. El valor que consta en el total respectivo deberá ser el monto con el que cierre su caja.
- Cuente el dinero si el valor es correcto, e ingrese por la terminal, el valor con el que termina su jornada.
- Proceda a emitir la consulta final en la parte superior del Balance de Caja.
- Anote el nombre del cajero, oficina y fecha de cierre.
- Firme su hoja de cuadro y de existir diferencia comunique a su respectivo Jefe de Caja.

Jefe de Caja:

- Revise que los datos anotados en la hoja de cuadro de efectivo del cajero, estén acordes con lo que se indica en la impresión de totales del sistema.

ix. Ingresos de cajas a bóveda

- Una vez concluido el proceso de cuadro, proceda a guardar en su respectiva caja además de su valor de apertura de efectivo, todos los materiales necesarios para el desempeño de sus funciones, solicite a su respectivo Supervisor verifique el efectivo que ingresa a caja.
- Una vez verificado el detalle por su supervisor, el efectivo con que concluyó sus labores, comparando contra el total indicado en la hoja de balance de caja, y estampada su firma como constancia de conformidad del saldo, anote en el espacio correspondiente “saldo del día anterior”.
- El supervisor deberá verificar que el saldo que se va a guardar de caja no exceda al establecido como límite máximo.
- Cierre la caja metálica y dentro de ella adjunte la hoja de balance de cajero. Proceda a guardar su caja en bóveda en compañía del Jefe de Caja.
- Anote la hora de ingresos de su caja a bóveda e inicialice en el número correspondiente en el libro bóveda.
- Verifique que su respectivo supervisor inicialice en el libro de bóveda en señal de conformidad.

CONCLUSIONES

El objetivo de esta tesis fue el de introducir al lector en la estructura del control interno de una cooperativa de ahorro y crédito y el de generar una herramienta como lo es un manual de políticas y procedimientos; que constituya un ejemplo de las mejores prácticas y una fuente de consulta en el proceso de documentar los controles internos en una entidad.

Es así como en cada uno de los cinco componentes de la estructura de un control interno aprendimos que:

- Un buen ambiente de control se genera por la adecuada disciplina y estructuración del gobierno corporativo, al realizar las evaluaciones respectivas de los elementos claves a considerar, permite efectivizar el diseño, administración y monitoreo de los controles. Al tomar y manejar riesgos de negocios y sus actitudes y acciones hacia información financiera, procesamiento de la información y funciones contables se fortalece la filosofía y estilo operacional de la Gerencia.
- Un proceso de evaluación de riesgo ofrece a la Administración la información que necesita para determinar cuáles riesgos de negocios o fraude deben ser administrados y cuales pasos se deben dar. Si el proceso de evaluación del riesgo de la Financiera es apropiado a las circunstancias ayudará a identificar riesgos de errores materiales.
- La aplicación adecuada del elemento de Sistema de Información permite que las Cooperativas de Ahorro y Crédito puedan integrar las nuevas tecnologías y sistemas, que son imprescindible para la adecuada comunicación de información y automatización de actividades en las diferentes áreas que serán necesarios para el desarrollo de las normas establecidas del control interno.

- Para establecer adecuadamente las actividades de control, es necesario que las Cooperativas de ahorro y crédito implementen manuales de políticas y procedimientos en las áreas riesgosas, para asegurar los objetivos de la Institución y que se estén realizando correctamente los procesos que permitan cubrir posibles riesgos.
- Para la correcta aplicación de los elementos del control interno, es imprescindible una vez identificado el riesgo y evaluado realizar un monitoreo constante que nos permita mediante las herramientas del COSO poder mitigarlos.

RECOMENDACIONES

Para mantener un control interno adecuado en las áreas sensibles tales como: cartera de crédito y captaciones es indispensable que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se rijan bajo los parámetros utilizados en los manuales de políticas y procedimientos que presentamos en esta tesis como capítulo 6. Estos manuales permitirán a estas instituciones mitigar posibles riesgos que pueden surgir en el proceso operativo, ya que podrán implementar actividades que fortalezcan el control interno con una adecuada estructuración del Gobierno Corporativo, con elementos clave que serán de utilidad para la efectivización del diseño hacia información financiera, procesamiento de la información, funciones contables y un monitoreo de controles.

BIBLIOGRAFÍA

- Armendáriz Naranjo, Oscar (2010). Comportamiento del sistema de Cooperativas de Ahorro y Créditos – Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador / Dirección Nacional del Ecuador.
- Blacio Aguirre, Robert (2010). El Cooperativismo en el Ecuador. Recuperado de: http://www.Derechoecuador.com/index.php?option=com_content&task=view&id/2012/12/15/5199&Itemid=134.
- Barsallo Mendieta, Mario Patricio (2002). Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de ahorro y crédito.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Metropolitana (2012) – Entrevista de procedimientos 2012/12/15
- Dirección Nacional de Estudios (2012). Reportes financieros 2012 www.sbs.gov.ec.
- Flores, Mario (2003) Principios básicos del Cooperativismo. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos16/bases-cooperativismo>
- IFAC – Traductor: Suarez Arana, Jorge Abenamar (2009). Guía para usar los Estándares Internacionales de Auditoría en las PYMES.
- IFAC – Traductor: Suarez Arana, Jorge Abenamar (2009). Normas Internacionales de Auditoría y Control Interno (NIA 400).
- Luna, Gerardo (2005). Créditos y Cobranzas.
- Ley de Cooperativas – Registro Oficial 31 del 31 de diciembre de 1937.
- Ley General de Instituciones Financieras – Decreto Ejecutivo 2132 del 4 de diciembre de 2001.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario 2011.
- Ministerio de Inclusión Económica y Solidaria del 15 de enero de 2011.
- Reglamento para cooperativas de Ahorro y Crédito – Decreto Ejecutivo 194 del 29 de diciembre del 2009
- Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria 2012.

Reglamento de crédito a proyecto (2012) - <https://www.bev.fin.ec>
Recuperado 2012/11/18/ /index.php/quienes-somos/documentos-y-
reglamentos.

Requisitos para un crédito - <https://www.29deoctubre.fin.ec>. Recuperado
2012/11/18/ /productos_y_servicios /créditos /consumo.

Santos Prieto, Iván (2001). Recuperado [http://www.monografias.com/trabajo
75/administración-riesgos-control-interno](http://www.monografias.com/trabajo75/administración-riesgos-control-interno).

GLOSARIOS DE ABREVIATURAS

ACI: Alianza Internacional de Cooperativas.

AGD: Agencia de Garantía de Depósitos.

CACPE: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa.

COACs: Cooperativas de Ahorro y Crédito.

CONSEP: Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas

CFN: Corporación Financiera Nacional.

DNC: Dirección Nacional de Cooperativas

DPF: Depósitos a Plazo Fijo.

IEPS: Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria.

LGISF: Ley General de Instituciones del Sector Financiero.

MIES: Ministerio de Inclusión Popular Económica y Social.

NIA: Norma Internacional de Auditoría.

ONU: Organización de Naciones Unidas.

SBS: Superintendencia de Bancos y Seguros.

SEPS: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.