

ISO 9001: 2015 Gestión de riesgos y COSO aplicado a las instituciones financieras del sector popular y solidario

ISO 9001: 2015 Risk management and COSO applied to financial institutions of the popular and solidarity sector

Keline Lilibeth Morocho Alves
kmorocho@psg.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0003-4690-5385>

Cecilia Ivonne Narváez Zurita
inarvaez@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-7437-9880>

Juan Carlos Erazo Álvarez
jcerazo@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador:
<https://orcid.org/0000-0001-6480-2270>

Recibido: 10 de septiembre de 2019
Aprobado: 25 de septiembre de 2019

RESUMEN

En la actualidad, el control interno se aplica en muchas organizaciones para lograr la efectividad y eficiencia en la gestión de cada uno de los procesos, el presente artículo tiene como objetivo desarrollar un procedimiento para la evaluación del Sistema de control interno de los procesos relacionados a la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Agencia Machala, bajo el enfoque de la ISO 9001, como instrumento de mejora en la gestión de los procesos de créditos; para lo cual se efectuó un análisis de la normativa vigente para las entidades del Sector de la Economía popular y solidaria en el Ecuador, estudio del control interno y sus componentes, y la evaluación de riesgos.

Descriptores: Control interno; Procesos de crédito; Sistemas; Evaluación; Riesgos.

ABSTRACT

Currently, internal control is applied in many organizations to achieve effectiveness and efficiency in the management of each of the processes, this article aims to develop a procedure for the evaluation of the Internal Control System of placement processes and recovery of credit portfolio in the Savings and Credit Cooperative October 29 Machala Agency, under the approach of ISO 9001, as an instrument of improvement in the management of credit processes; for which an analysis of the regulations in force for the entities of the Popular and Solidarity Economy Sector in Ecuador was carried out, identification and analysis of the components of internal control and risk assessment.

Descriptors: Internal control, Credit processes, Systems, Evaluation, Risks.

INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 283 identifica al sistema económico como social y solidario, el mismo que al ser humano lo reconoce como sujeto y fin; a través del cual se establece una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, con el objetivo de garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

Para promover los principios de cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las entidades pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria (EPS), se establece en el Ecuador, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), la cual manifiesta que el sector cooperativo está compuesto por el conjunto de cooperativas, con personería jurídica y derecho privado, cuya gestión se enmarca en la democracia e interés social; integradas por personas que de forma voluntaria han resuelto unirse con la finalidad de satisfacer sus necesidades de índole económico, social y cultural.

Actualmente en el Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito son controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), organismo técnico de supervisión y control, cuyo fin es velar por la estabilidad, solidez y correcto

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

funcionamiento de las entidades pertenecientes al sector financiero de la economía popular y solidaria.

En este contexto, un sistema financiero está integrado por el conjunto de instituciones, con el objetivo de canalizar el ahorro de las personas para el desarrollo de una actividad económica, logrando que los recursos monetarios excedentes con los que cuentan determinadas personas lleguen a aquellos que necesitan estos recursos, es así, que las cooperativas de ahorro y crédito tienen como finalidad ayudar a los diferentes sectores que tienen necesidades de fondos económicos, otorgándoles préstamos con las tasas más bajas para que tengan una mejor calidad de vida junto a sus familias.

En la actualidad, hay varias cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que con el tiempo han ido creciendo, alcanzando un destacado nivel de posesionamiento en el mercado; así, de acuerdo a la SEPS, existen 887 cooperativas de ahorro y crédito. Entre otras, está la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda la misma que se constituyó con el objetivo de efectuar actividades de intermediación financiera con el público en general, bajo la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera, contable y al control directo de la SEPS. La institución se encuentra sometida a procesos de control tanto externos como internos. El control externo es efectuado por los organismos de control, mientras que, el control interno lo ejecuta la entidad, conforme a su estructura, a fin de proporcionar en cada una de las operaciones efectividad y eficiencia, así como el cumplimiento de normativas aplicables.

En tal sentido, el objetivo de la presente investigación es desarrollar un procedimiento para evaluar el sistema de control interno con enfoque en la ISO 9001 que permita incrementar la eficacia y efectividad en la gestión de los procesos de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre en la Agencia Machala provincia de El Oro.

DESARROLLO

El control interno es el proceso diseñado por la organización, comprende los planes, los procedimientos y cada uno de los métodos; que en coordinación la dirección, la administración y el personal de la organización adoptan para proteger sus activos; así como el aseguramiento de información financiera confiable y razonable (Santillana, 2015). Para Isaza (2014), el control interno es un sistema integrado basado en la estructura de la entidad, conformado por procedimientos, planes, principios, normas, métodos, parámetros de comprobación y valoración, a fin de que las operaciones, acciones, recursos y administración de información, se efectúen bajo el marco normativo vigente, acorde al diseño de políticas establecidas y en orientación a las metas y objetivos trazados.

Así mismo, Mira (2006) manifiesta que el control interno incluye controles contables y administrativos; de esta forma, los contables están relacionados con el plan de organización, métodos y procedimientos empleados para la protección de activos, y que los registros contables sean fiables, mientras que los administrativos se relacionan con la normativa y procedimientos que la empresa aplica a través de políticas de dirección, para alcanzar la eficacia en cada una de las operaciones, Ortega Polanco (2017).

En tal sentido, se puede acotar que el control interno es un proceso completo que aplican directivos y personal de cada entidad, para el cumplimiento de objetivos, protección de recursos, el mismo que debe ser flexible a la estructura de cada organización para obtener los resultados esperados a través de su aplicación y ejecución (Mantilla, 2013).

Los objetivos del control interno pueden agruparse en las siguientes categorías:

De información financiera: la información tendrá su utilidad si su contenido es fiable y confiable y si la información es presentada de manera oportuna a los diferentes usuarios.

De efectividad en las operaciones: para que la operatividad en cada una de las organizaciones sea eficaz y eficiente, dependerá del cumplimiento de los procedimientos establecidos.

De cumplimiento a las disposiciones legales y políticas de control interno: comprende el

marco legal al que está sujeta la organización (Fonseca, 2013).

MODELOS DE CONTROL INTERNO

Existen diferentes modelos de control interno, los cuales permiten instaurar estándares de control en cada uno de los procesos; a continuación, se detalla estos modelos de acuerdo a sus características, finalidades y campo de aplicación:

Modelo COSO: fue creado como instrumento de apoyo en la administración de las organizaciones, con la finalidad de minimizar riesgos, prevenir fraudes, brindar confiabilidad de la información, y orientar a las empresas en la toma de decisiones (Santillana, 2015). Este modelo integral permite lograr efectividad y eficiencia en cada una de las operaciones en la empresa, así como el cumplimiento de las regulaciones establecidas, para los distintos procesos de una organización (Segovia, 2008).

Modelo CADBURY: este modelo se establece como guía para las organizaciones, se identifica con el manejo de la ética en la administración y el uso de aspectos financieros; a través del cual se busca evitar las quiebras en las empresas y determinar la responsabilidad de los representantes de la organización; las aportaciones de este modelo de control interno es la creación de consejos externos y comités (Estupiñan, 2015).

Modelo COCO: surge a partir del modelo COSO; como un proceso más simplificado; propuesto por un comité canadiense, mediante la implementación de 20 criterios como guía para la evaluación del control interno (Rivas, 2011). Este modelo busca establecer la relación del control interno con el impacto tecnológico y su establecimiento estructural, así como el reconocimiento de la eficacia en sus operaciones.

Componentes del control interno: forman el cuerpo del sistema, los cuales suministran seguridad razonable acorde a la consecución de objetivos, sirven para determinar la eficacia del sistema; según el COSO I, el control interno está integrado por cinco componentes:

Ambiente de control: comprende los estándares, procesos y las estructuras que

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

constituyen la guía para la ejecución del control interno en una entidad. Este componente es clave y determinante para toda organización, pues contiene la asignación de responsabilidades, políticas, código de ética, estilo de gestión, y procedimientos a seguir; siendo responsabilidad de la gerencia velar por el cumplimiento en cada organización.

Evaluación de riesgo: este componente es significativo, pues permite identificar y analizar la probabilidad de riesgos que puedan ocurrir y su afectación en el cumplimiento de objetivos en una empresa (Cruz, 2013). En una evaluación del control interno es importante considerar las fuentes internas y externas, puesto que proporcionan las pautas para establecer soluciones adecuadas al riesgo.

Actividades de control: este componente del control se orienta a todas las funciones, instrucciones y responsabilidades que se debe seguir, así como los procedimientos y lineamientos que se establecen en cada organización. Dentro de las actividades de control se debe incluir los procesos de revisión y aprobación del sistema.

Sistemas de información y comunicación: la información es necesaria para la entidad en el desempeño de sus responsabilidades de control interno; la comunicación es un proceso continuo e interactivo para proporcionar, compartir y obtener información necesaria. Una comunicación efectiva permite tomar oportunamente decisiones en beneficio de la organización para el logro de objetivos.

Supervisión y vigilancia: para el aseguramiento de un buen funcionamiento del control interno es primordial la supervisión continua del sistema, puesto que permitirá medir oportunamente la afectación tanto interna como externa, para el establecimiento acertado de controles adecuados y efectivos.

Luego de analizar cada uno de los componentes, se puede sintetizar que éstos, se encuentran interrelacionados entre sí, formando un sistema integrado para actuar de forma dinámica ante las circunstancias del entorno que inciden directamente en el sistema de gestión (Luna, 2012). Es importante también mencionar que están entrelazados con las actividades operativas de la entidad contribuyendo a la eficiencia y eficacia de las mismas; en este sentido, permiten mantener el control sobre todas las

actividades y contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización, Rodríguez & Puertas (2017).

EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO

Toda entidad está sujeta a sufrir riesgos, sean estos internos o externos, es decir está sujeta a la probabilidad de que un evento pudiese ocurrir y afecte al logro de los objetivos establecidos. De esta manera, en el control interno se identifican los siguientes riesgos:

- I. **Riesgo inherente:** representa el riesgo de que ocurran errores importantes en un tipo específico de proceso o actividad, o en un rubro específico de los estados financieros.
- II. **Riesgo de control:** representa el riesgo de la existencia de errores importantes en un determinado proceso en el sistema de control interno de una entidad.
- III. **Riesgo de detección:** Representa el riesgo de que los procedimientos de revisión aplicados por la auditoría interna o externa no detecten errores importantes en los procedimientos de control interno, estos riesgos se relacionan directamente con los procedimientos sustantivos del auditor.

MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Para establecer una evaluación en el sistema de control Interno dentro de una entidad es importante la aplicación de métodos, los mismos que se mencionan a continuación:

Método de cuestionario: es un instrumento importante para la evaluación del control interno, dentro del cuestionario se formulan preguntas relacionadas al manejo de las operaciones en la entidad, los flujos de personal, determinación de procedimientos de control, entre otros; este método es ampliamente utilizado por los auditores independientes (Corral, 2010).

Método narrativo o descriptivo: comprende una descripción minuciosa de los procedimientos más relevantes dentro del sistema de control interno de acuerdo a la clasificación de cada área que forma parte del sistema. Para la aplicación de este método

es crucial la experiencia del auditor para la obtención oportuna de información y el establecimiento del alcance del examen (Santillana, 2015).

Método gráfico o diagrama de flujo: en este método se exponen los procesos por medio de cuadros o gráficos, es decir un flujo de pasos sucesivos y alternativos. Para el diseño de flujogramas es importante la utilización de símbolos estándar para facilitar su comprensión.

METODOLOGÍA

Para la presente investigación se empleó un diseño no experimental, es decir las variables fueron analizadas en su estado natural, sin la aplicación de un proceso de manipulación; se realizó bajo un enfoque mixto, es decir se examinó la revisión bibliográfica sobre control interno, y se efectuó un diagnóstico a la entidad objeto de estudio, esto es el departamento de crédito. En lo referente al alcance fue descriptivo, es decir, se especificó teóricamente las variables y posteriormente se midió su comportamiento en base a la información obtenida a través de la aplicación de entrevista y encuestas al personal que labora en la cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre agencia Machala. La finalidad del estudio fue transversal, puesto que el levantamiento y análisis de la información fue realizado en un solo momento del tiempo, se emplearon los siguientes métodos: analítico – sintético, es decir, se desagregó el objeto de estudio en cada parte, y posteriormente estas fueron integradas para su estudio, el método histórico - lógico que proporcionó un mayor entendimiento de las variables; finalmente, se empleó el método inductivo – deductivo, es decir se estudió de lo general a lo particular.

En relación a la encuesta, se elaboró un cuestionario que contenía preguntas cerradas dirigida al personal del área de crédito, para lo cual previamente se precisó las opciones de respuesta; en lo referente a la entrevista, la misma fue dirigida a la jefa de agencia, para ello, se diseñó una guía de preguntas abiertas, dándole flexibilidad a la entrevistada para manejarla. Se emplearon los siguientes instrumentos: la guía de observación, el cuestionario, la guía de entrevista, así como también la ficha de revisión bibliográfica. Los

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

datos obtenidos fueron procesados a través de un ordenador, con la utilización del programa Excel. El universo de la presente investigación estuvo conformado por: directivos, jefes, supervisores, miembros del comité de créditos y personal del área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre en la Agencia Machala Provincia de El Oro, ascendiendo la población a 6 personas, por lo tanto, no se aplicó el cálculo muestral.

RESULTADOS

Luego de la aplicación de los instrumentos de investigación, se obtuvieron los siguientes resultados:

- No se concilia oportunamente los saldos individuales con los registros contables de la cartera de crédito, lo que conlleva a que exista deficiencias en la recuperación de crédito.
- No se suministra oportunamente la información necesaria para el cumplimiento de actividades laborales, lo que conlleva a cometer posibles errores en los procesos de crédito.
- La falta de un oficial de cobranza permanente para gestionar la recuperación de cartera de crédito, conlleva a que los créditos otorgados en la entidad caigan en mora, así como también se aumenten las provisiones de crédito.
- Algunos créditos otorgados a los socios de la Cooperativa son destinados al uso de terceros, lo que origina un riesgo para recuperar la cartera de crédito.

Ante los resultados identificados en la fase de diagnóstico, se considera oportuno la propuesta de un procedimiento para evaluar el control interno con enfoque en la ISO 9001 en el departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre agencia Machala, el mismo que comprende seis componentes, que se presentan en la figura 1.

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

Figura 1.
Componentes del procedimiento de evaluación del control interno



Procedimiento para la evaluación del sistema de control interno en los procesos de cartera de crédito

El presente documento tiene como objeto fundamental establecer un procedimiento para evaluar la eficacia del control interno en los procesos de cartera de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre Agencia Machala.

Componente 1: aspectos generales del control interno y las etapas de los procesos de crédito

Las definiciones aplicables al presente procedimiento se detallan a continuación, donde se exponen los aspectos elementales relacionados al control interno en los procesos de crédito.

Definición de control interno: el control interno es un sistema integrado de acuerdo al esquema de la entidad, comprende el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de evaluación; con la finalidad de que todas las operaciones realizadas en los procesos de créditos, así como la información y recursos se ejecuten de acuerdo a las normativas vigentes dentro de las políticas trazadas por la alta dirección y en atención a los objetivos y metas propuestos.

Objetivos del control interno: el control interno contempla los siguientes objetivos:

- a) Proteger los recursos de la entidad a través de una adecuada administración ante posibles riesgos que se presenten, el manejo de recursos debe estar estandarizados en un manual de procesos y procedimientos, así como el de políticas y funciones.
- b) Garantizar que todas las operaciones sean desarrolladas con eficacia y eficiencia a través de una ejecución correcta en cada una de las actividades efectuadas en la organización.
- c) Proporcionar confiabilidad y suficiencia de la información que se genere en la entidad.
- d) Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados en la entidad.
- e) Establecer e implementar los controles puntuales para el desarrollo de las diferentes actividades en los procesos de créditos.
- f) Cumplir las leyes y regulaciones aplicables para la entidad.

Evaluación de control interno: es la medición que se realiza a los procesos de crédito en una organización, con la finalidad de comprobar la efectividad y prevenir riesgos relacionados a la gestión crediticia, para de esta manera poder brindar a los socios de la entidad un alto grado de confianza.

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

Este proceso comprende: la planificación, ejecución y comunicación de resultados mediante un informe elaborado por los auditores quienes expresarán su criterio con independencia y objetividad; la evaluación incluye: identificación, valoración y respuesta al riesgo, es importante que la entidad establezca las estrategias para prevenirlos, mitigarlos y evitarlos.

Riesgo en los procesos de crédito: es la probabilidad de que eventos internos y externos se presenten y generen impacto en los procesos de crédito de la entidad, por ello, es necesario que se realice una evaluación a cada uno de los procesos de control interno para la identificación oportuna de posibles riesgos sean estos operativos, financieros, de cumplimiento, de tecnología, etc.

Código de ética: es el documento que reúne los valores y principios éticos aplicables para la entidad, concordantes con los preceptos y filosofía cooperativista y código de buen gobierno; las disposiciones contenidas en este documento son de cumplimiento obligatorio para representantes, directivos, vocales, administradores, socios, funcionarios y trabajadores, independientemente de la denominación que ostenten dentro de la institución.

Responsabilidad y autoridad: de acuerdo al tipo de crédito que se otorga, se definen los niveles y rangos de aprobación, por lo que la entidad financiera podrá considerar niveles conjuntos de aprobación o comités de crédito, de acuerdo a lo que estipule los manuales de procedimientos correspondientes, el cumplimiento de requisitos en los procesos de aprobación de créditos es responsabilidad de todos los niveles que conforman el comité.

Componente 2: aspectos conceptuales relacionados con los procesos de créditos.

En las entidades del sector de la economía popular y solidaria, los procesos de colocación y recuperación de cartera se desarrollan bajo el marco normativo ecuatoriano vigente:

Marco normativo de los procesos de créditos: los procesos de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la SEPS en el Ecuador, requieren la

aplicación del siguiente marco normativo ecuatoriano vigente: Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Políticas de operación: constituyen lineamientos, que establecen marcos de acción orientados a la ejecución eficiente y eficaz de las operaciones de los procesos de crédito, éstas deberán ser definidas por la institución financiera, contribuyendo así al logro de los objetivos.

Etapas de los procesos de crédito: En los procesos de créditos, se identifican las siguientes etapas: otorgamiento, seguimiento y recuperación.

Otorgamiento de créditos: es la etapa en la cual se incorpora un hecho económico; en el otorgamiento del crédito se incluye la evaluación, estructuración a través de la cual se establecen las condiciones, su aprobación, así como la instrumentación y desembolso.

Seguimiento de créditos: en lo referente al seguimiento del crédito comprende el monitoreo de acuerdo a la morosidad, se ejecutan castigos por incumplimiento de pagos, en otros casos se refinancia y se reestructura la deuda.

Recuperación de créditos: incluye los procesos como se recuperan los créditos: los mismos que pueden recaudarse de forma normal, y en otras ocasiones mediante intervención judicial; de acuerdo a lo que estipule el manual correspondiente.

Informe de actividades: el Reglamento General de la LOEPS señala que las cooperativas de ahorro y crédito deben anualmente presentar la rendición de cuentas a las partes interesadas, para lo cual, sus directivos acorde a las competencias establecidas en la normativa vigente, serán los encargados de presentar el respectivo informe de gestión referente a la ejecución de actividades, variaciones y estrategias de mejoramiento, así como la opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros durante el período.

Componente 3. Gestión de riesgo de créditos: se deberá efectuar un estudio relacionado a la evaluación de riesgos y políticas, que conlleven a una acertada gestión en la cartera de crédito. Al identificar los riesgos se podrá determinar factores que afecten

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

interna y externamente a los procesos de créditos. Dentro de la afectación externa se encuentran: modificación de la normativa vigente, desarrollos tecnológicos, políticos, económicos, sociales, etc. Entre los factores internos se pueden mencionar: la capacidad e idoneidad del personal del área de crédito, los recursos financieros con los que dispone la entidad, la operatividad tecnológica, la capacitación del personal del área de crédito, infraestructura y los procesos que se realizan en el área de crédito.

Factores de riesgo: en las tablas 1, 2, 3 y 4 se muestran algunos de los factores de riesgo relacionados a los procesos de créditos.

Tabla1
Factores de riesgo según normativa

Marco normativo de los procesos de cartera de crédito	
Elementos	Factores
Políticas de crédito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inadecuada aplicación de normativa vigente en la organización. 2. Falta de establecimiento de políticas de créditos. 3. Ejecución de políticas de crédito que contravengan a la normativa. 4. Definición inadecuada de políticas de crédito que no contribuyan al cumplimiento de objetivos.
Procesos de crédito	<ol style="list-style-type: none"> 5. Ausencia de procedimientos orientados a la ejecución eficiente y eficaz de los procesos de crédito. 6. Falta de lineamientos que orienten a los procesos de crédito en la institución. 7. Ausencia de políticas y procedimientos que propendan la sostenibilidad de la calidad de información en los procesos de crédito en la entidad.

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

Tabla 2

Factores de riesgo relacionados a las etapas del proceso de crédito

Etapas del proceso de crédito	
Etapas	Factores de Riesgo
Otorgamiento de crédito	1. Evaluación errónea en los procesos de crédito. 2. Aplicación incorrecta de condiciones para la aprobación de crédito.
Seguimiento de crédito	3. Falta de instrumentación en la otorgación de créditos. 4. Dificultad para realizar el monitoreo de créditos. 5. Ausencia de políticas y procedimientos para la restructuración de crédito.
Recuperación de crédito	6. No se actualice oportunamente la documentación en los procesos de crédito. 7. Aplicación incorrecta de políticas en la recuperación de cartera de crédito. 8. Utilización inadecuada de técnicas y estrategias en la recuperación de cartera de crédito. 9. Falta de información oportuna para la recuperación de créditos.

Tabla 3

Factores de riesgo relacionados a los informes de gestión

Informes de gestión	
Elementos	Factores
Rendición de cuentas e Información a partes interesadas	1. No presentación de informe de gestión de actividades y estados financieros periódicamente. 2. Diferencias entre los estados financieros, reportes a la SEPS y partes interesadas. 3. No se comuniquen periódicamente variaciones significativas ocurridas en la entidad.

Tabla 4.

Factores en la gestión de créditos.

Gestión de riesgo	
Elementos	Factores
Gestión de riesgo de créditos	1. No se identifiquen factores internos que afectan los procesos de créditos. 2. Ausencia de evaluaciones de riesgos en los procesos de créditos. 4. Desconocimiento de factores externos que representan riesgo para la entidad. 4. Falta de Identificación de eventos que infieren en el cumplimiento de funciones en el área de crédito.

Operaciones de control interno para gestión de riesgo de créditos: para obtener procesos eficientes y efectivos en el área de crédito que cumplan con las referencias establecidas en el marco normativo de la SEPS, la entidad deberá aplicar:

Gestión y estructura: según la estructura organizacional y las operaciones que desarrolla la entidad, debe poseer una estructura adecuada para el área de crédito que permita el desarrollo normal de las actividades, así también, es importante que disponga de un sistema efectivo de información para el cumplimiento adecuado de las funciones, en relación a la gestión de los procesos de créditos, es importante que se elaboren diagramas de flujo para la vinculación de los procesos de crédito, con la finalidad de establecer controles precisos.

Herramientas para el mejoramiento continuo en calidad de información: la entidad deberá poseer herramientas que permitan el mejoramiento continuo y sostenido de la información financiera relacionado a los procesos de cartera de crédito, de tal manera que la información que se genere sea de fiel representación. Estas herramientas pueden estar basadas en procedimientos, lineamientos, directrices, etc.

Soporte de documentación: toda la documentación que respalda los procesos de créditos deberá cumplir con los requisitos establecidos en la normativa correspondiente, información que debe estar sujeta a verificación de criterios aplicables.

Manual de funciones, políticas, y procedimientos de crédito: para que los procesos y políticas de crédito cumplan con las características que se establecen en la SEPS, la entidad debe contar con manuales de funciones, políticas y procedimientos de crédito acorde a la normativa vigente.

Actualización continua: el personal del área de crédito deberá contar con la formación profesional que se requiere para el manejo eficiente del sistema de control interno en cada uno de los procesos de crédito, así también, para dar cumplimiento a lo que establece las normas de la SEPS, la entidad necesita emplear mecanismos de actualización, por lo que es importante que los funcionarios de la entidad reciban cada

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

una de las capacitaciones que brinda la SEPS, a fin de participar de forma activa en los diferentes programas.

Sistemas de información eficientes: el diseño del sistema de control interno de la entidad debe ser eficiente, brindando de esta manera información de calidad en los procesos de cartera de crédito.

Registro de operaciones: es importante que se ejecuten controles apropiados, a través del cumplimiento de políticas, para garantizar que la totalidad de las operaciones llevadas a cabo vinculadas a los procesos de cartera de crédito se encuentren debidamente registrados.

Acciones de control: para la mitigación de riesgos en los procesos de créditos, se deben implementar acciones de control efectivas; a continuación, se detallan los aspectos específicos a considerar en cada una de las etapas de los procesos de crédito:

Controles a efectuarse en las etapas de los procesos de cartera de crédito, informes de gestión y riesgo de crédito. En las tablas 5, 6, 7 y 8 se relacionan las acciones de control interno que se deberán efectuar:

Tabla 5
Acciones de control relacionados al marco normativo.

Normativa referencial de los procesos de crédito	
Elementos	Acciones de control
Políticas de crédito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de normativa vigente en la organización. 2. Establecer políticas de créditos efectivas. 3. Ejecutar políticas de crédito acorde a la normativa. 4. Definir políticas de crédito que contribuyan al cumplimiento de objetivos.
Procesos de crédito	<ol style="list-style-type: none"> 5. Establecer procedimientos orientados a la ejecución eficiente y eficaz de los procesos de crédito. 6. Definir lineamientos que orienten a los procesos de crédito dentro de la entidad. 7. Delimitar políticas y procedimientos que propendan la sostenibilidad de la calidad de información en los procesos de crédito en la entidad.

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

Tabla 6
Acciones de control en las etapas del proceso de crédito

Etapas	Etapas del proceso de crédito
Etapas	Acciones de control
Otorgamiento de crédito	1. Establecer una correcta evaluación en los procesos de crédito. 2. Verificar que se cumplan con las condiciones que establece la normativa en la aprobación de créditos. 3. Establecer la instrumentación en la otorgación de créditos.
Seguimiento de crédito	4. Realizar el monitoreo de créditos. 5. Aplicar políticas y procedimientos para la restructuración de crédito. 6. Actualizar oportunamente la documentación en los procesos de crédito.
Recuperación de crédito	7. Aplicar políticas adecuadas en la recuperación de cartera de crédito. 8. Aplicar técnicas y estrategias efectivas en la recuperación de créditos. 9. Suministrar oportunamente la información necesaria en los procesos de recuperación de créditos.

Tabla 7
Acciones de control relacionados a los informes de gestión

Elementos	Informes de gestión
Elementos	Acciones de control
Informes de gestión a partes interesadas	1. Presentar el informe de gestión de actividades y estados financieros periódicamente. 2. Verificar que exista concordancia en la presentación de estados financieros, reportes a la SEPS y partes interesadas. 3. Comunicar periódicamente variaciones significativas ocurridas en la entidad.

Tabla 8
Acciones de control en los riesgos de créditos

Elementos	Riesgo de créditos
Elementos	Factores
Gestión del riesgo de créditos	1. Identificar oportunamente los factores internos que afectan los procesos de créditos. 2. Realizar las respectivas evaluaciones de riesgos en los procesos de créditos. 3. Determinar los factores externos que representan riesgo para la entidad. 4. Identificar oportunamente eventos que infieren en el cumplimiento de funciones en el área de crédito.

Componente 4. Acciones de control: la evaluación del control Interno a los procesos de cartera de crédito, en cada periodo, se presentará de la siguiente manera:

Controles asociados al marco normativo: para una efectiva evaluación del sistema de control interno es necesario la formulación de preguntas de acuerdo a los criterios de control a ser calificados en los procesos de créditos.

El formulario comprende la estructura que se detalla a continuación:

Tabla 9
Cuestionario para evaluar el control interno en los procesos de cartera de crédito

Marco referencial de los procesos de créditos
 Elementos

	Criterio	Calificación	Totales	Observaciones
1.	¿Las políticas de crédito para los procesos de crédito se encuentran definidas de acuerdo a la normativa correspondiente?			
2.	¿Las políticas de crédito son socializadas con el personal que lleva a cabo los procesos de crédito?			
3.	¿En los procesos de crédito se ejecutan las políticas de crédito establecidas?			
4.	¿Se establecen instrumentos para los planes de mejoramiento en los procesos de créditos?			
5.	¿Se socializan en la entidad los instrumentos para los planes de mejoramiento en los procesos de créditos?			
6.	¿La entidad cuenta con un procedimiento que defina la segregación de funciones dentro de los procesos de crédito?			
7.	¿Se verifica el cumplimiento de los procedimientos relacionados a segregación de funciones en los procesos de crédito?			
8.	¿La entidad cuenta con procedimientos relacionados a vínculos de información para la verificación los saldos reales de la cartera de crédito?			
9.	¿Se socializan en la entidad los lineamientos relacionados a vínculos de información con el personal involucrado en los procesos de crédito?			
10.	¿Se da fiel cumplimiento a los procedimientos en la ejecución de los procesos de crédito?			
11.	¿Se evidencia por medio de flujogramas, la circulación de información hacia el área de crédito?			
12.	¿La entidad ha identificado los receptores de información dentro de los procesos de crédito?			
13.	¿Se verifica que los procesos de crédito se encuentren sustentados con la respectiva documentación?			
14.	¿Se conservan y custodian la documentación en que se sustentan los procesos de créditos?			

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

15. ¿Los documentos soporte de los procesos de créditos se enumeran consecutivamente?
 16. ¿Se emplean mecanismos para la verificación de un correcto registro de los créditos?
 17. ¿La cartera de crédito representa para la entidad un rubro importante a considerar en la toma de decisiones?
 18. ¿Las cifras contenidas en los saldos de cartera de crédito coinciden con los saldos de libros contables de la entidad?
 19. ¿Se utiliza un sistema de indicadores para analizar e interpretar la realidad financiera de la entidad en relación a la cartera de crédito?
 20. ¿Existen mecanismos que identifiquen los riesgos de créditos?
 21. ¿Se monitorean constantemente los riesgos de créditos?
 22. ¿Los riesgos de créditos son analizados en forma permanente?
 23. ¿Para mitigar los riesgos identificados en los procesos de crédito, existen controles establecidos?
 24. ¿Los funcionarios se encuentran actualizados en la ejecución de los procesos de crédito?
 25. ¿En el plan anual de capacitación de la entidad se considera al personal del área de crédito?
-

Componente 5. Presentación de Informe de evaluación del control interno a los procesos de cartera de crédito: al concluir la evaluación del sistema de control interno, se elaborará un informe, que incluya las observaciones, conclusiones y recomendaciones a los jefes del departamento de crédito para los procesos de créditos en la entidad.

Componente 6. Mejoramiento continuo del sistema: la entidad debe evaluar permanentemente el sistema de control interno para un mejoramiento continuo en base a los lineamientos que establece este procedimiento, por lo que es importante que se retroalimente las acciones de control, para el fortalecimiento del sistema y correcciones oportunas en el control interno en los procesos de crédito.

CONCLUSIONES

- ✓ Los procesos de crédito en una organización del sector popular y solidario constituyen un eje económico muy importante, por lo que es fundamental una evaluación exhaustiva en cada uno de estos procesos para el alcance de objetivos, y el desarrollo eficiente y efectivo en sus operaciones.
- ✓ La propuesta del procedimiento de evaluación del control interno constituye un instrumento eficiente para el control adecuado de los procesos de créditos realizados en las entidades, por consiguiente, a partir de su aplicación se podrán tomar acciones correctivas para la mitigación de riesgos.
- ✓ La gestión de calidad en cada uno de los procesos permitirá a la entidad del sector popular y solidario el mejoramiento de los sistemas de control interno y de esta manera evitar errores en cada uno de los procesos de colocación y cartera de crédito.

REFERENCIAS CONSULTADAS

1. Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador.
2. Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria: Quito, Pichincha, Ecuador.
3. Cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre (2018). Obtenido de www.29deoctubre.fin.ec
4. Corral, Y. (2010). Diseño de Cuestionarios para Recolección de Datos. Revista Ciencias de la Educación ,7-8
5. Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar. Revista Científica de FAREM.
6. Estupiñan, R. (2015). Control Interno y fraudes. Bogotá: ECOE Ediciones.
7. Fonseca, O. (2013). Sistemas de Control Interno Para Organizaciones. Lima: IICO. Obtenido de <https://books.google.com.ec>
8. Isaza, A. (2014). Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad. Bogotá :

Ediciones de la U.

9. Luna, Y. (2012). Auditoría Integral normas y procedimientos. Bogotá: ECOE Ediciones.
10. Mantilla, S. (2013). Auditoría de control interno. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec>
11. Mira, J. (2006). Apuntes de Auditoria. Obtenido de https://books.google.com.py/books?id=8anC2Ha2plcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
12. Ortega Polanco, V. (2017). Gestión de la imagen corporativa de organizaciones universitarias desde el enfoque del marketing emocional. *CIENCIAMATRIA*, 3(5), 150-171. <https://doi.org/10.35381/cm.v3i5.19>
13. Rivas, G (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Revista Venezolana, 9-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>
14. Rodríguez Rodríguez, S., Cruz, Y., & Puertas, A. (2017). Indicadores para la comercialización de productos derivados de lotes caprinos (capra hircus), hacia una estrategia endógena de marketing en Colina – Zamora, Falcón, Venezuela. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 2(3), 198--212. Recuperado de <http://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/63/50>
15. Santillana, J. (2015). Sistemas de Control Interno. México: Pearson.
16. Segovia, G. (2008). ¿Cuál es el mejor estándar de riesgo para las TI? Revista Gerencia, 1-2
17. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018). Obtenido de www.seps.gob.ec

CONSULTED REFERENCES

1. National Assembly of Ecuador. (2008). Constitution of the Republic of Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador.

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

2. National Assembly of Ecuador. (2011). Organic Law of Popular Economy and Solidarity: Quito, Pichincha, Ecuador.
3. Credit union October 29 (2018). Obtained from www.29deoctubre.fin.ec
4. Corral, Y. (2010). Design of Questionnaires for Data Collection. Magazine Education Sciences, 7-8
5. Cruz, L. (2013). Evaluation of internal control and its impact on accounts by charge. Scientific magazine of FAREM.
6. Estupiñan, R. (2015). Internal control and fraud. Bogotá: ECOE Editions.
7. Fonseca, O. (2013). Internal Control Systems For Organizations. Lima: IICO. Obtained from <https://books.google.com.ec>
8. Isaza, A. (2014). Internal Control and Quality Management System. Bogota: Editions of the U.
9. Luna, Y. (2012). Comprehensive audit standards and procedures. Bogota: ECOE Editions
10. Mantilla, S. (2013). Internal control audit. Bogotá, Colombia: Ecoe Editions. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec>
11. Look, J. (2006). Audit Notes. Obtained from
12. https://books.google.com.py/books?id=8anC2Ha2plcC&printsec=frontcover&hl=en&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
13. Rivas, G (2011). Contemporary models of internal control. Venezuelan Magazine, 9-10. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>
14. Rodríguez Rodríguez, S., Cruz, Y., & Puertas, A. (2017). Indicadores para la comercialización de productos derivados de lotes caprinos (*capra hircus*), hacia una estrategia endógena de marketing en Colina – Zamora, Falcón, Venezuela. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 2(3), 198--212. Recuperado de <http://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/63/50>
15. Santillana, J. (2015). Internal Control Systems Mexico: Pearson.

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año V. Vol. V. N°1. Edición Especial. 2019

Hecho el depósito de ley: pp201602FA4721

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM), Santa Ana de Coro, Venezuela

Keline Lilibeth Morocho Alves; Cecilia Ivonne Narváez Zurita; Juan Carlos Erazo Alvarez

16. Segovia, G. (2008). What is the best risk standard for IT? Magazine Management, 1-2

17. Superintendence of Popular and Solidarity Economy (2018). Obtained from www.seps.gob.ec

©2019 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).