



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIVINO NIÑO DEL CANTÓN CUMANDÁ PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2016.

**AUTOR:**

**CARLOS JULIO GUERRERO PINCAY**

Riobamba – Ecuador

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. CARLOS JULIO GUERRERO PINCAY, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Cesar Alfredo Villa Maura

**DIRECTOR**

---

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo CARLOS JULIO GUERRERO PINCAY declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba 28 de abril del 2017

---

Carlos Julio Guerrero Pincay  
C.C. 092154823-6

## DEDICATORIA

*En este largo camino hay seres que nos acompañan y  
están junto a nosotros a lo largo de nuestra existencia  
son quienes dan amor, esperanza, fe y  
sobretudo sentido a nuestra vida  
por eso dedico este Trabajo Investigativo a estos seres;  
a Dios el ser más sublime e importante en  
mi vida, a la Virgencita de Agua Santa,  
a mis padres por ser el paradigma de mi vida  
y quien con sacrificio entrega y amor me  
brindaron la oportunidad de perseverar con su ejemplo  
para seguir esta noble profesión y culminar mi carrera,  
a mis hijos y esposas por ser quienes me impulsan e inspiran  
para lograr y cumplir mis metas, sueños y  
anhelos.*

*A mis maestros y amigos porque  
pude descubrir que cada decisión que uno toma  
con responsabilidad marca una página  
de nuestra vida.*

*Julio*

## **AGRADECIMIENTO**

*Extiendo mi agradecimiento en primer lugar a Dios a mis Padres  
por su apoyo incondicional para cumplir con los objetivos  
que me he planteado así como también agradecer a mi esposa a mis hijos  
por estar junto a mí en todo momento.*

*En esta oportunidad quiero también demostrar y dirigir  
mi inmensa gratitud a la  
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo  
por abrirme sus puertas y realizar una labor tan honorable y sacrificada  
que es la de impartir día a día la sabiduría y el conocimiento  
al estudiante que optó por ingresar a esta prestigiosa institución,  
de igual manera a la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y  
Auditoría que en su recinto nos han sabido guiar  
y encaminar hacia la luz de los valores profesionales y éticos  
para ser profesionales dignos de nuestro país.*

*Agradecer también al Ing. Cesar Villa por guiarme y seguir en adelante  
y finalmente agradecer  
al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Divino niño”  
por haber permitido la realización del presente  
trabajo investigativo dentro de la misma.*

*Julio*

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice .....	vi
Indice de tabla.....	ix
Indice de ilustraciones .....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	x
Introduccion .....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema .....	4
1.2 OBJETIVOS .....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos .....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO .....	7
2.1 ANTECEDENTE INVESTIGATIVO.....	7
2.2 FUNDAMENTOS TEORICOS.....	7
2.2.1 Definición del Sistema de Control Interno .....	7
2.2.2 Determinación de los Objetivos de Control Interno .....	8
2.2.3 Características .....	9
2.2.5 Clasificación del Control Interno.....	12
2.2.6 Elementos de Control Interno .....	13
2.2.7 Fundamentos del Control Interno .....	14
2.2.8 Fases de Control Interno .....	14
2.2.9 Componentes del control .....	15

2.2.10	Principios de Control Interno.....	19
2.2.11	Normas Generales de Control Interno. ....	30
2.2.12	Métodos de Evaluación del Control Interno.....	32
2.2.13	Limitaciones del Control Interno.....	32
2.2.14	Eficacia del Sistema de Control Interno.....	33
2.2.15	Identificación del Riesgo.....	34
2.2.16	Control del Sistema de Información.....	36
2.2.17	Indicadores de Desempeño.....	37
2.2.18	Informe C.O.S.O.....	38
2.2.19	Origen y Evolución.....	38
2.3	IDEA A DEFENDER.....	43
2.3.1	Idea a Defender.....	43
2.4	VARIABLES.....	43
2.4.1	Variable Independiente.....	43
2.4.2	Variable Dependiente.....	43
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		44
3.1	MODALIDAD DE INVESTIGACION.....	44
3.2	TIPOS DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.2.1	Diseño de la investigación.....	44
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.3.1	Población.....	44
3.3.2	Muestra.....	45
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	45
3.4.1	Métodos de Investigación.....	45
3.4.2	Técnicas de Investigación.....	46
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		47
4.1	TEMA DE TESIS.....	47
4.2	DESCRIPCION DE LA INSTITUCION.....	47
4.2.1	Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Divino Niño”.....	48
4.2.2	Objetivos.....	50
4.2.3	Misión.....	50
4.2.4	Visión.....	50
4.2.5	Objetivos Institucionales.....	51
4.3	ANALISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA.....	53

4.4	DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	54
4.5	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	55
4.6	ROLES DE PROCESOS .....	59
4.7	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS .....	77
4.7.1	Procedimiento administrativo .....	77
4.7.2	Proceso contable financiero .....	77
4.7.3	Proceso operativo.....	78
4.8	FLUJOGRAMAS .....	80
	CONCLUSIONES .....	129
	RECOMENDACIONES.....	130
	BIBLIOGRAFÍA .....	131
	ANEXOS .....	133



## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Unidad de Población.....	45
Tabla 2: Cobertura Geográfica .....	50
Tabla 3: FODA .....	53
Tabla 4: Matriz de Correlacion Fortalezas y Oportunidades .....	54
Tabla 5: Matriz de Correlacion Debilidades y Amenazas	
Tabla 6: Matriz de Prioridades.....	65

## **INDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Evolucion Del Informe Coso .....	42
Ilustración 2: Perfil Estrategico Externo.....	55
Ilustración 3: Perfil Estrategico Interno.....	55
Ilustración 4: Organigrama Estructural.....	57
Ilustración 5: Selección de Personal .....	58

## **RESUMEN**

El Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, con el fin de conocer y verificara el manejo del desarrollo administrativo y operativo de la institución y establecer las líneas de autoridad y responsabilidad de los empleados, en vista que en varias organizaciones no se da importancia a este factor que incide directamente en el desarrollo de las instituciones, Además para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas como la encuesta, la entrevista, cuestionarios y se desarrolló atreves de la aplicación del sistema COSO II, para el direccionamiento y desarrollo del Sistema de Control Interno se realizó la propuesta de roles de procesos, políticas y funciones, direccionados con flujogramas operativos los mismos que permitan fluidez, en los sistemas de control interno, mayor conocimiento de funciones al personal operativo de la entidad y un gran control en los aspectos administrativos, financieros y operativos. Finalmente se emitió las respectivas conclusiones a la vez recomendándose que la entidad tome en cuenta las pautas expuestas para la contribución al rendimiento eficiente y eficaz del personal dentro de la institución.

Palabras clave: CONTROL INTERNO. ROLES DE PROCESOS. COSO II

---

Ing. Cesar Alfredo Villa Maura

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The objective of this research study was to design an Internal Control System for the Divino Niño Savings and Credit Cooperative y Cumanda cantón, province of Chimborazo, with the objective of understanding and verifying the management of the administrative and operational development of the institution and establish employee lines of authority and responsibilities. This is significant considering that in several organizations the importance of this factor, and how it directly impacts the development of institutions, is not taken into account. In order to obtain accurate and objective information, tools such as surveys, interviews, and questionnaires were utilized. The COSO II system was implemented for the steering and development of the Internal Control System. A proposal was developed for the process roles, policies and functions, directed by operational workflows which allow for fluidity, and in the internal control systems, improved knowledge of functions for the operative personnel in the institution and greater control in regards to administration, finance and operations. Finally, the respective conclusions were issued with the recommendation that the entity take into account the guidelines set forth in order to contribute to the efficient and effective performance of the staff within the institution.

Key words: INTERNAL CONTROL. PROCESS ROLES. COSO II.



## INTRODUCCION

En los actuales momentos nos encontramos en un mundo de alta competitividad y de vertiginosos cambios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, pretende la mejora de la institución realizando el diseño de un Sistema de Control Interno, ya que este garantizara la obtención de información financiera correcta y segura, también es un elemento fundamental en el proceso de actualización de manuales, se toman las decisiones y formulan programas de acciones futuras. Debe permitir también el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de la cooperativa, con el fin de generar datos confiables de su situación y sus operaciones en el mercado. La presente investigación se encuentra dividida en cuatro capítulos correctamente clasificados y definidos.

En el Primer Capítulo se describe Problema y los Objetivo, el segundo capítulo el problema en forma breve la parte teórica de la Gestión Administrativa y Financiera, Contabilidad, Control y Control Interno así como también las Normas de Control y finalmente el Sistema de Control Interno.

Posteriormente en el Tercer Capítulo se determina la metodología que se va a utilizar en el desarrollo del trabajo, seguidamente se determina la aplicación de los instrumentos como son: las entrevistas realizadas a los funcionarios de la institución, las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa extendiéndose con las interpretaciones y el análisis de los gráficos para lo cual procede a realizar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Finalmente la propuesta del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Divino Niño.”

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

La dimensión e importancia que representan los sistemas de control interno dentro de una institución financiera deben ser actualizadas constantemente, los que direccionados con procedimientos y controles acorde a las normativas expuestas, la misma que debe cumplir con la normativa legal vigente determinada en la leyes y reglamentos de la institución, los errores más notable que se puede observar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Divino Niño” son la desactualización de los manuales de funciones y roles de procesos, lo que a nuestro criterio ha contraído la demora en el cumplimiento de las actividades lo que contraería disminución de los recursos económicos en la institución.

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, es una entidad financiera que busca rentabilidad y servicio; sobre todo satisfacer la necesidad de los socios, representando un reto para el talento humano que labora en la entidad, esto hace indispensable, que en sus labores cotidianas cuenten con un Sistema de Control Interno el cual es fundamental es importante para el surgimiento de la entidad, cuyo objetivo es contribuir con los procesos Administrativos y crediticios, mejorar la interacción de los funcionarios de la entidad, obteniendo finalmente una reducción de costos, mejoramiento en la capacidad de reacción en la Cooperativa ante el mercado, una estructura organizacional más ágil, entre otros beneficios.

La carencia actual de mecanismos de control interno como manuales de control hace vulnerable al fracasó especialmente por el desconocimiento de roles que debe desempeñar los funcionarios de cada uno de los departamentos de la entidad.

Las causas de estos problemas son:

Falta de capacitación al personal para ejercer sus actividades a cabalidad, el no contar con un manual de funciones detallado para cada departamento afecta a la funcionalidad de la entidad ya que el personal desconoce todas sus labores, cabe recalcar que la cooperativa cuenta con un manual de funciones generalizado en el cual se basan para sus operaciones.

Las capacitaciones solo las recibe personal con mayor tiempo de labores en la entidad como Gerente, Jefe de crédito, esta falencia se debe al poco capital que tiene la institución para esta actividad.

Es por ello que la aplicación de un Diseño de sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Divino Niño del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo es de vital importancia, ya que esta ayudará a verificar el cumplimiento de las actividades con eficacia, eficiencia y efectividad. También servirá para determinar y proponer estrategias que ayuden a dar solución a los problemas encontrados.

El objetivo es afianzar la confiabilidad de los socios y enfatizar la importancia que tienen la prestación de los servicios que deben brindarse a la colectividad en general por parte de la Institución, también se basará en actualizar la evaluación del sistema de control interno de la Cooperativa.

En la provincia de Chimborazo la generación de capital económico es de vital importancia para el desarrollo sostenible de las poblaciones, por lo que es indispensable que la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Divino Niño del cantón Cumandá de la Provincia de Chimborazo, cumpla con todos los proyectos y programas establecidos para el año 2016. El cumplimiento de esta programación está ligado al presupuesto Institucional, personal técnico, apoyo y administrativo que conforma esta Institución.

Razón por la cual la generación oportuno de los recursos económicos, el requerimiento de nuevo personal, la adquisición de nuevas tecnologías, y una capacitación constante permitirá el cumplimiento de las actividades con eficacia, eficiencia y efectividad. La falta de cualquiera de estos requerimientos podría provocar el retraso en la entrega de créditos que irán en beneficio de la colectividad chimboracense y porque no del país en general.

### **1.1.1. Formulación del Problema**

¿Cuál es la incidencia de un Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Divino Niño del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, en el mejoramiento de sus procesos administrativos?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

#### **Campo de acción:**

Diseño de un sistema de control

#### **Campo espacial:**

Este diseño de un sistema de control se realizará en la Cooperativa de Ahorro y crédito Divino Niño del Cantón Cumandá provincia de Chimborazo.

#### **Campo temporal:**

El presente diseño se desarrollará en el período de 01 de enero al 31 de diciembre del 2016.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar un Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Divino Niño del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, para mejorar los procesos administrativos.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Estructurar las bases teóricas científicas a través de la investigación bibliográfica y lincográfica, que sirva como referencia conceptual de la propuesta del proyecto.



- Elaborar el marco metodológico para describir los métodos, tipos y técnicas de investigación.
- Analizar el Sistema de Control interno existente en las áreas Administrativas de la institución.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Las falencias más notables que se pueden observar en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Divino Niño del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, es la desactualización de los manuales de control lo que es necesario para el cumplimiento de las distintas actividades y el manejo adecuado de los recursos económicos para que se pueda cumplir con lo planificado en la Institución.

Es por ello que la aplicación de Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Divino Niño del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, correspondiente al periodo 2016, es de vital importancia, ya que este diseño de sistema de control nos ayudará a controlar y verificar el cumplimiento de las actividades dentro de la institución financiera con eficacia, eficiencia, ética y economía. También nos ayudara a determinar y proponer estrategias que ayudara a dar solución a los errores encontradas.

La finalidad de este nuevo diseño de un sistema de control interno es verificar el desempeño de las distintas funciones de la institución, en las que e incluyen el talento humano el cual es el más importante en la Institución ya que ayudará al crecimiento y logro de los objetivos planteados.

**Justificación teórica**, para la realización del tema se cuenta con bibliografía contemporánea y páginas web especializadas, que permiten consultar hechos concretos relacionados directamente con el tema, adicionalmente existen las páginas de los organismos de control en la cual se incluyen la normativa aplicable a la misma.

**Justificación Metodológica,** se basa en la investigación descriptiva, parte de contestar varias interrogantes, de la misma manera actúa, con los procedimientos revela hechos reales que han perjudicado de cierta manera a la organización, se aplicará el método inductivo deductivo, técnicas e instrumentos de investigación.

**Justificación Práctica,** se cuenta con los conocimientos adquiridos a través de las cátedras recibidas en la malla curricular de la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría C.P.A., se cuenta con el apoyo del Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño, quien se ha comprometido a entregar la información necesaria para que se cuente con datos reales y sirva de base para la toma de decisiones.

**Originalidad.-** Anteriormente no se ha realizado este tema de tesis dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño, el resultado de esta actualización permitirá mejorar el sistema de control interno.

**Social.-** Los manuales de control mejoran la atención a la ciudadanía y agilitan sus trámites, por lo que es necesario que se realice actualizaciones constantes y un control adecuado de todas sus áreas.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 ANTECEDENTE INVESTIGATIVO**

El elaborar diseños de control interno para las diferentes empresas se ha vuelto una necesidad imperante, esto se corrobora con las tesis de investigación y desarrollo que se han elaborado a nivel nacional, entre ellas podemos denotar un “Diseño e implantación de un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito “Innovación Andina, ubicada en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga en el periodo enero-diciembre 2009” efectuado por (Guaman, 2012), por otro lado el “Modelo de Control Interno Financiero-Contable aplicado a la empresa de seguridad ASEIP Cía. Ltda.”, elaborado por (Chiguano, 2012) y finalmente el Diseño del Sistema de Control Interno Mediante el Método COSO II para Pronto casa Construcciones CIA LTDA., elaborado por (Jaya, 2015).

A pesar de existir otros Informes como el Turnbull creado por el Institute of Chartered Accountants en Gran Bretaña, cada una de las tesis antes indicadas basaron su investigación en el Informe COSO, el cual se ha divulgado de manera amplia por ser un diseño que permite identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, evitando de esta manera irregularidades que provoquen pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupos de interés.

### **2.2 FUNDAMENTOS TEORICOS**

#### **2.2.1 Definición del Sistema de Control Interno**

De acuerdo al Business Dictionary, un sistema de control interno es “Medidas sistemáticas (tales como revisiones, controles y equilibrios, métodos y procedimientos) instituidas por una organización para:

- 1) Llevar a cabo sus actividades de manera ordenada y eficiente;
- 2) Salvaguardar sus activos y recursos;
- 3) Disuadir y detectar errores, fraudes y robos;
- 4) Asegurar la exactitud e integridad de sus datos contables.
- 5) Producir información financiera y de gestión confiable y oportuna

6) Asegurar el cumplimiento de sus políticas y planes” (Businessdictionary.com, 2017)

Por otro lado según la Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), “El control interno es un proceso efectuado por el concejo de Administración, la dirección y el resto de personas de la entidad, el cual está diseñado para proporcionar una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos relacionados con la operación, la presentación de informes y el cumplimiento”. En cuanto a la explicación de este concepto se denota lo siguiente:

- Está orientado a la consecución de objetivos de una o más categorías (operaciones, informes y cumplimientos).
- El control interno es un proceso que consiste en tareas y actividades en cursos que no son un medio para un fin sino un fin en sí mismo, efectuado por las personas, no solo sobre los manuales, sistemas y formas de políticas y procedimientos, sino sobre las personas y las acciones que toman en cada nivel de organización para efectuar el control interno.
- Es capaz de proporcionar una garantía razonable pero no una garantía absoluta a la alta dirección y el consejo de administración de una entidad
- Adaptable a la estructura de una entidad, flexible en la aplicación para toda la entidad o para una subsidiaria, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Finalmente esta definición es intencionalmente amplia para capturar los conceptos importantes que son fundamentales en como las organizaciones diseñan, implementan y conducen el control interno, proporcionando una base para la aplicación atreves de organizaciones que operan en diferentes estructuras de entidades, industrias y regiones geográficas, (COSO, 2013, p. 2).

### **2.2.2 Determinación de los Objetivos de Control Interno**

De acuerdo al Instituto COSO se establecen tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en los diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos de Operaciones:** Se refieren a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo metas operacionales y de desempeño financiero y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de los informes:** Estos se refieren a informes financieros y no financieros internos y externos y pueden incluir fiabilidad, oportunidad, transparencia u otros términos establecidos por los reguladores, entidades reguladoras reconocidas o las políticas de la entidad.
- **Objetivos de Cumplimiento:** Estos hace referencia a las leyes y reglamentos a los que la entidad está sujeta. (COSO, 2013, p. 3)

### **2.2.3 Características**

Las organizaciones implementan características comunes de un sistema de control interno adecuado, a las cuales se explican a continuación:

#### **Integridad de la gestión**

La integridad de la dirección, o el carácter moral de la persona de autoridad, establece el tono general de la organización. La integridad de la gestión se comunica a los empleados a través de los manuales de empleados y manuales de procedimientos. La biblioteca de gestión indica que además de comunicar la integridad de la gestión, los manuales de políticas facilitan la capacitación a los empleados. Sin embargo, la aplicación de la política por parte de la administración es el principal indicador del compromiso de una organización con un sistema de control exitoso.

#### **Personal competente**

La capacidad de una organización para controlar y retener personal competente indica la intensidad de la gerencia de registrar adecuadamente las transacciones contables.

Además, la retención de personal aumenta la comparabilidad de los registros financieros de un año a otro. Además, la confianza de un auditor en los registros contables subyacentes aumenta a medida que observa la fiabilidad del personal de la organización. Esto, a su vez la evaluación de un auditor de los riesgos de una declaración equivocada en los estados financieros de la entidad.

## **Segregación de deberes**

La universidad de California en los Ángeles señala que una segregación de funciones es fundamental para el control interno efectivo porque reduce el riesgo de errores y acciones inapropiadas. Un sistema eficaz de control interno separa las funciones autoritativas, contables y custodiales. Por ejemplo, un empleado abre el correo entrante, un segundo empleado prepara los comprobantes de depósito para los recibos diarios, mientras que un tercer empleado deposita recibos en el banco. El ejemplo anterior evita la oportunidad de que un empleado se apropie indebidamente de fondos entrantes.

## **Mantenimiento de registros**

Mantener registros apropiados asegura que existe documentación apropiada para cada transacción comercial. La gestión de registro implica el almacenamiento, la salvaguardia y eventualmente la destrucción de registros tangibles o electrónicos. Además, la copia de respaldo apropiada evita que un empleado o una administración creen operaciones fantasmas en los registros contables subyacentes. La Agencia de protección Ambiental enfatiza que un buen programa de gestión de registros reduce los costos operativos, mejora la eficiencia y minimiza el riesgo de litigio.

## **Salvaguardias**

La salvaguardia impide que el personal no autorizado acceda a activos valiosos de la empresa. Las salvaguardias son físicas, tales como cerraduras en puertas, o intangibles, como contraseñas de software de computadora. Independientemente de los métodos, las salvaguardias son una característica necesaria del sistema de control interno de una organización. Muchos dueños de negocio instintivamente protegen inventario, efectivo y suministros. Sin embargo, los cheques en blanco, membrete de la empresa y sello de firma son elementos que requieren salvaguardia que comúnmente pasan por alto. (James, 2017).

#### **2.2.4 Mecanismos e instrumentos de Control Interno**

Diseñar un mecanismo e instrumento de control interno es una actividad que la organización debe distribuir para que se realce como un trabajo en equipo entre las funciones responsables de cierta actividad focal y los coordinadores del sistema de control interno. Esta medida será implementada de tal manera que siempre se encuentre un equilibrio entre la seguridad que otorga el trabajador con base en el conocimiento de su cargo y la eficiencia que puede aportar el funcionario de control interno, gracias a su experiencia para contribuir a optimizar las labores que la organización ya adelantaba incluso desde antes de la puesta en marcha del sistema de control interno

En este sentido, los instrumentos y mecanismos de control deben tener la flexibilidad necesaria para permitir que las labores adelantadas a diario en la compañía sean ejecutadas con un margen de libertad justo, de tal forma que los individuos no trabajen solo por órdenes superiores sino porque son responsables de su cargo, el cual requiere que el trabajador tome decisiones por sí mismo y demuestre un grado suficiente de autonomía. Esta no solo es una medida para que el trabajador asuma el liderazgo del proceso a su cargo, sino para que comprenda la importancia de su función en la compañía.

Una de las claves principales para que un sistema de control interno sea exitoso es lograr que los instrumentos de control funcionen de tal forma que los trabajadores hagan parte del proceso mismo y no sean considerados elementos de aplicación exógena. En este sentido, el control de la gestión organizacional se enfoca en las acciones operativas y administrativas que se encuentran en proceso de perfeccionamiento y no en cuestiones ya superadas que no tienen posibilidad de modificación.

El manejo de los mecanismos de control resulta mucho más sencillo cuando la organización ha adelantado la fase de levantamiento de procesos y procedimientos, pues una vez superada esta se podrá analizar el flujo de actividades y detectar el momento clave donde debe intervenir una revisión. Dichos momentos son llamados “puntos de control” y deben ser documentados en profundidad. (ATCG, 2016)

## **2.2.5 Clasificación del Control Interno**

### **Control Interno Financiero.**

Comprende el plan de organización, los procedimientos y los registros que conciernen a la custodia de los recursos, así con la verificación de la exactitud y contabilidad de los registros informes financieros. Debe estar orientado a una seguridad razonable de que:

- Las operaciones y transacciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Dichas transacciones se registren adecuadamente para permitir la preparación de estados financieros.
- El acceso a los bienes y/o disposiciones solo es permitido previa autorización de la administración.
- Los asientos contables se hacen para controlar la obligación de responder por los recursos, y su registro se compara periódicamente con los recursos físicos; el inventario de mercancía.

El control interno es responsabilidad principal de la gerencia máxima autoridad de la empresa; y en lo relativo al control interno financiero esto recae sobre el funcionario encargado de la dirección financiera ante la máxima autoridad, quien debe velar porque sea congruente.

### **Control Interno Administrativo.**

Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observación de la política prescrita y el logro de metas y objetivos programados.

La protección de los recursos y la revelación de los errores o desviación de los mismos es responsabilidad primordial de los miembros de la gerencia. Por eso es necesario mantener un acertado control interno administrativo; este existe cuando la



administración puede confiar en un auto verificación de las operaciones y actividades sin tener que realizar inspecciones o controles externos a las operaciones normales.

Para que una entidad pueda funcionar, además de dotarla de los recursos necesarios e indispensables (humanos, materiales y financieros), debe poseer organización administrativa compatible con su finalidad o razón de ser. Debe cumplir con el proceso administrativo de: planeamiento, organización, dirección y control. (Actualícese, 2015)

### **2.2.6 Elementos de Control Interno**

De acuerdo a Osuna Arte y Alba Nadezhda, existen varios criterios científicos de los elementos de control interno, sin embargo a continuación, se detallan los más comunes:

#### **Los sujetos de control.**

Se considera que los sujetos del sistema de control interno son el personal autorizado para desempeñar las funciones y procedimientos de control interno.

Las siguientes personas son generalmente consideradas como sujetos de control:

- Los fundadores de la empresa;
- Los altos directivos y empleados;
- Departamento de control interno;
- Profesionales independientes.

#### **Los objetos de control.**

En sentido amplio, los objetos de control interno en la empresa son generalmente los recursos, procesos y resultados.

Según la legislación presupuestaria de Ucrania, los objetivos de Control son funciones, procesos y transacciones realizadas por el sujeto de control interno para alcanzar los objetivos establecidos.

Hasta ahora, ha habido diferentes enfoques para determinar los objetos de control interno en diferentes estudios, probablemente debido al hecho de que sólo se consideraron en estos estudios cuestiones separadas de diferente nivel de importancia.

Así, el objeto del control interno se considera específico de cada compañía (en lo que respecta a los procesos de producción, la gestión de la empresa, la interacción de sus unidades estructurales y los resultados de sus operaciones).

Por otro lado Oksana Artuh y Albu Nadezhda citan otros conceptos:

- El objeto de control es algo, que atrae la atención del sujeto de control.
- El objeto de control es un elemento separado del sujeto de control interno y los objetos son procesos de negocio que, considerados en conjunto, constituyen la actividad económica de la entidad auditada. (Oksana & Albu, 2015)

### **2.2.7 Fundamentos del Control Interno**

Los fundamentos del control interno son los siguientes:

- Autocontrol: Es la capacidad de cada funcionario, cualquiera que sea su nivel de asumir como propio el Control.
- Autorregulación: Es la capacidad que tiene la entidad para reglamentar, con base en la Constitución y en las leyes, los asuntos propios.
- Autogestión: Es la capacidad de la entidad para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función Administrativa que le ha sido delegada por la Constitución y la Ley. (*Atlantico, 2014*)

### **2.2.8 Fases de Control Interno**

El control es un proceso cíclico y es compuesto de cuatro fases o etapas:

- Establecer parámetros para medir el rendimiento. Es una situación ideal, las metas y los objetivos establecidos en el proceso de planeación, estarán definidos en términos claros mensurables que incluyen plazos específicos. Estos resultan importantes por varios motivos.
- Medir el desempeño. Como todos los aspectos del control, este es un proceso constante y repetitivo, dependiendo su frecuencia del tipo de actividad que se mida.
- Determinar si el rendimiento concuerda con el estándar. En muchos aspectos, este es el paso más fácil del proceso de control. Se supone que las complejidades ya fueron resueltas en los primeros pasos, ahora se trata de comparar los resultados medidos por las metas o criterios determinados con anterioridad.

- Tomar medidas correctivas. Este paso es necesario si el desempeño no cumple con los niveles establecidos (Estándares) y el análisis indica que se requiere la intervención. Las medidas correctivas pueden requerir un cambio en una o varias actividades de las operaciones de la organización, o bien un cambio en las normas originalmente establecidas." (Martinez, 2010)

### **2.2.9 Componentes del control**

El modelo de control interno COSO III, 2013 actualizado está compuesto por 5 componentes y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar, a continuación se detalla cada uno de los componentes:

#### **Entorno de control**

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión. Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso. Un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial. Por esta razón, este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura.

Una organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la hora de afrontar riesgos y lograr sus objetivos. Esto se puede obtener si se cuenta con:

- Actitudes congruentes con su integridad y valores éticos.

- Procesos y conductas adecuados para la evaluación de conductas.
- Asignación adecuada de responsabilidades.
- Un elevado grado de competencia y un fuerte sentido de la responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Por esta razón, el Entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como la integridad y los valores éticos de los recursos humanos, la competencia profesional, la delegación de responsabilidades, el compromiso con la excelencia y la transparencia, la atmosfera de confianza mutua, filosofía y estilo de dirección, la estructura y plan organizacional, los reglamentos y manuales de procedimientos, las políticas en materia de recursos humanos y el Comité de Control.

### **Evaluación de riesgos**

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos.

### **Actividades de control**

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos. Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos

los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo.

### **Sistema de información y comunicación**

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones. Por ejemplo, toda la información presentada a la Dirección con relación a medidas monetarias facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, la evolución de deudores, las cuotas en el mercado, las tendencias en reclamaciones, etc. La información está compuesta por los datos que se combinan y sintetizan con base en la relevancia para los requerimientos de información.

Es importante que la dirección disponga de datos fiables a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿presenta toda la información necesaria?
- Oportunidad: ¿se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿está disponible la información más reciente? • Exactitud: ¿los datos son correctos y fiables?
- Accesibilidad: ¿la información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas? La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la Alta Dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control. La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la organización información externa relevante, y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. Para esto se tiene en cuenta:

- Integración de la información con las operaciones y calidad de la información, analizando si ésta es apropiada, oportuna, fiable y accesible.
- Comunicación de la información institucional eficaz y multidireccional.
- Disposición de la información útil para la toma de decisiones.
- Los canales de información deben presentar un grado de apertura y eficacia acorde con las necesidades de información internas y externas.

La comunicación puede ser materializada en manuales de políticas, memorias, avisos o mensajes de video. Cuando se hace verbalmente la entonación y el lenguaje corporal le dan un énfasis al mensaje. La actuación de la Dirección debe ser ejemplo para el personal de la entidad. Un sistema de información comprende un conjunto de actividades, y envuelve personal, procesos, datos y/o tecnología, que permite que la

organización obtenga, genere, use y comunique transacciones de información para mantener la responsabilidad y medir y revisar el desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos.

### **Supervisión del sistema de control – Monitoreo**

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.

Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control. Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros. (Auditool E. , COSO. (2013). Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo., 2016)

#### **2.2.10 Principios de Control Interno**

De acuerdo a los componentes indicados en el punto 2.2.9, se detalla los 17 principios del control interno y sus correspondientes puntos de enfoque y atributos:

## **Entorno de Control**

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
  - Establece el tono de la gerencia, la Junta Directiva. La Alta Gerencia y el personal supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones.
  - Establece estándares de conducta. Las expectativas de la Junta Directiva y la Alta Dirección con respecto a la integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicio externos y socios de negocios.
  - Evalúa la adherencia a estándares de conducta. Los procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación con los estándares de conducta esperados de la entidad.
  - Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna. Las desviaciones de los estándares de conducta esperados en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.
  
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
  - Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección. La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas.
  - Aplica experiencia relevante. La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesaria entre sus miembros para que puedan hacer preguntas de sondeo de la Alta Dirección y tomar medidas proporcionales
  - Conserva o delega responsabilidades de supervisión.
  - Opera de manera independiente. La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en evaluaciones y toma de decisiones.



- Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno. La Junta Directiva conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración:
    - Entorno de Control: establece integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas a la Junta.
    - Evaluación de Riesgos: monitorea las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración.
    - Actividades de Control: provee supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las actividades de control.
    - Información y Comunicación: analiza y discute la información relacionada con el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
    - Actividades de Supervisión: evalúa y supervisa la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y mejoramiento de la administración de las deficiencias.
3. La dirección estable con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
- Considera todas las estructuras de la entidad. La Administración y la Junta Directiva consideran las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos.
  - Establece líneas de reporte. La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades.
  - La Administración y la Junta Directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidad, segregan funciones según sea necesario en varios niveles de la organización:

- Junta directiva: conservar autoridad sobre las decisiones significativas y revisar las evaluaciones de la administración y las limitaciones de autoridades y responsabilidades.
  - Alta Dirección: establece instrucciones, guías, y control habilitando a la administración y otro personal para entender y llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.
  - Administración: guía y facilita la ejecución de las instrucciones de la Alta Dirección dentro de la entidad y sus sub-unidades.
  - Personal: entiende los estándares de conducta de la entidad, los riesgos evaluados para los objetivos, y las actividades de control relacionadas con sus respectivos niveles de la entidad, la información esperada y los flujos de comunicación, y las actividades de monitoreo y el flujo de información para gestionar la actividades de la entidad relevantes para el cumplimiento de los objetivos.
  - Proveedores de servicios externos: cumple con la definición de la administración del alcance de la autoridad y la responsabilidad para todos los que no sean empleados comprometidos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.
- Establece políticas y prácticas.
  - Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos
  - Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias. La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos de acuerdo con las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias
  - Atrae, desarrolla y retiene profesionales. La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos
  - Planea y se prepara para sucesiones. La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de la responsabilidad importante para el control interno

5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos
- Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades. La Administración y la Junta Directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario
  - Establece medidas de desempeño, incentivos y premios. La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, y considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo
  - Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso. La Administración y la Junta Directiva alinean incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.
  - Considera presiones excesivas. La administración y la Junta Directiva evalúan y ajustan las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos así como asignan responsabilidades, desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño. Evalúa desempeño y premios o disciplina los individuos. La Administración y la Junta Directiva evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado

### **Evaluación de riesgos**

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- **Objetivos Operativos:**
    - Refleja las elecciones de la administración.
    - Considera la tolerancia al riesgo.

- Incluye las metas de desempeño operativo y financiero.
  - Constituye una base para administrar los recursos.
- **Objetivos de Reporte Financiero Externo:**
- Cumple con los estándares contables aplicables.
  - Considera la materialidad.
  - Refleja las actividades de la entidad.
- **Objetivos de Reporte no Financiero Externo:**
- Cumple con los estándares y marcos externos establecidos.
  - Considera los niveles de precisión requeridos.
  - Refleja las actividades de la entidad.
- **Objetivos de Reporte interno:**
- Refleja las elecciones de la administración.
  - Considera el nivel requerido de precisión.
  - Refleja las actividades de la entidad.
- **Objetivos de Cumplimiento:**
- Refleja las leyes y regulaciones externas.
  - Considera la tolerancia al riesgo.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.
- Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos

- Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos
  - Envuelve niveles apropiados de administración. La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos
  - Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización
  - Determina la respuesta a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos
- Considera varios tipos de fraude:
    - La evaluación del fraude considera el Reporting fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones
    - La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.
    - La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas.
9. La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno
- Evalúa cambios en el ambiente externo. El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorio, económico, y físico en los que la entidad opera.
  - Evalúa cambios en el modelo de negocios. La organización considera impactos potenciales de las nuevas líneas del negocio, composiciones alteradas dramáticamente de las líneas existentes de negocios, operaciones de negocios adquiridas o de liquidación en el sistema de control interno, rápido crecimiento, el cambio de dependencia en geografías extranjeras y nuevas tecnologías.
  - Evalúa cambios en liderazgo. La organización considera cambios en administración y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno.

–

## **Actividades de control**

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos
- Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo
  - Considera factores específicos de la entidad. La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control
  - Determina la importancia de los procesos del negocio. La administración determina la importancia de los procesos del negocio en las actividades de control
  - Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control. Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección
  - Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad
  - Direcciona la segregación de funciones. La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos
- Determina la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de tecnología: La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante: la Dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología.

- Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad: la dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.
- Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología: la dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura

12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas

- Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: la administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones
- Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos: la administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen
- Funciona oportunamente: el personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente, como es definido en las políticas y procedimientos.
- Toma acciones correctivas: el personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control
- Trabaja con personal competente: personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención
- Reevalúa políticas y procedimientos: la administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario

## **Información y Comunicación**

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno
- Identifica los requerimientos de información: un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y el cumplimiento de los objetivos de la entidad
  - Captura fuentes internas y externas de información: los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información.
  - Procesa datos relevantes dentro de la información: los sistemas de información procesan datos relevantes y los transforman en información
  - Mantiene la calidad a través de procesamiento: los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable y retenida. La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de control interno
  - Considera costos y beneficios: la naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada están acorde con, y apoyan, el cumplimiento de los objetivos.

### **Sistema de Información**

14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno
- Comunica la información de control interno: un proceso está en ejecución para comunicar la información requerida para permitir que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno
  - Se comunica con la Junta directiva: existe comunicación entre la administración y la Junta Directiva; por lo tanto, ambas partes tienen la información necesaria para cumplir con sus roles con respecto a los objetivos de la entidad
  - Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes Selecciona métodos de comunicación relevantes: los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información



15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno
- Se comunica con grupos de interés externos: los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas
  - Permite comunicaciones de entrada: canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros, entre otros, y proporcionan a la administración y Junta Directiva información relevante.
  - Se comunica con la Junta Directiva: la información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas es comunicada a la Junta Directiva.
  - Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes
  - Selecciona métodos de comunicación relevantes: los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias.

#### **Actividades de supervisión – monitoreo**

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento
- Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes: la administración incluye un balance de evaluaciones continuas e independientes.
  - Considera tasa de cambio: la administración considera la tasa de cambio en el negocio y los procesos del negocio cuando selecciona y desarrolla evaluaciones continuas e independientes
  - Establece un punto de referencia para el entendimiento: el diseño y estado actual del sistema de control interno son usados para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes

- Uso de personal capacitado: los evaluadores que desarrollan evaluaciones continuas e independientes tienen suficiente conocimiento para entender lo que está siendo evaluado
  - Se integra con los procesos del negocio: las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos del negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes
  - Ajusta el alcance y la frecuencia: la administración cambia el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes dependiendo del riesgo
  - Evalúa objetivamente: las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda
- Evalúa resultados: la Administración o la Junta Directiva, según corresponda, evalúa los resultados de las evaluaciones continuas e independientes
  - Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda
  - Supervisa acciones correctivas: la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente.

### **2.2.11 Normas Generales de Control Interno.**

#### **Determinación de Responsabilidades y Organización**

La máxima autoridad de la organización establecerá por escrito las políticas que promuevan la responsabilidad en los empleados y la obligación de rendir cuenta de sus actos ante una autoridad superior y aplicará sistemas de seguimiento e información para verificar si se cumplen estas disposiciones, a base de lo cual tomará las medidas correctivas que exijan las circunstancias.

#### **Separación de Funciones Incompatibles**

La máxima autoridad de la entidad tendrá cuidado al definir las tareas de las unidades y de sus empleados, de manera que exista independencia y separación de funciones incompatibles los cuales se definirá en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos; esto permitirá y facilitará una revisión y verificación oportuna evitando el cometimiento de errores o actos fraudulentos.

### **Autorización de Operaciones**

Se establecerá por escrito procedimientos de autorización que aseguren el control de las operaciones administrativas y financieras. La autorización es la forma de asegurar que sólo se efectúen operaciones y actos administrativos válidos y de acuerdo con lo previsto por la máxima autoridad; estará documentada y será comunicada, por escrito, directamente a los funcionarios y empleados involucrados, incluyendo los términos y condiciones bajo las cuales se concede la autorización.

### **Información Gerencial**

Consiste en crear y mantener sistemas que provean información útil, confiable y oportuna a cada nivel ejecutivo, para el desarrollo de su gestión y conocimiento permanente de las actividades a su cargo. Las situaciones excepcionales serán reportadas a la máxima autoridad con oportunidad y detalle suficiente, que le permita adoptar las acciones encaminadas a resolverlas.

### **Comité de Auditoría**

El Comité de Auditoría es el órgano de la Junta de Directores, formado de preferencia por consejeros externos sin responsabilidad operativa en la administración, cuyas actividades pretenden tener un rol preponderante en el control corporativo. Se forma con el propósito de apoyar los procesos de la organización, orientados por la consecución de los objetivos dentro del marco de la visión y misión. (Pasaje, 2013)

## **2.2.12 Métodos de Evaluación del Control Interno**

### **Método Descriptivo**

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos, en un sentido procesal, que el personal desarrolla en la unidad administrativa, proceso o función sujeto a la auditoría, haciendo referencia, en su caso, a los sistemas administrativos y de operación y a los registros contables y archivos que intervienen. Esta descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso normal de las operaciones en todas las áreas o unidades administrativas participantes; nunca se practicara en forma aislada o con subjetividad, sino teniendo en cuenta la operación en el área o unidad administrativa precedente o donde se inicia y su impacto en el área o unidad siguiente donde concluye.

### **Método Grafico**

Es el método mediante el cual se contempla, por medio de cuadros o gráficos, el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares de trabajo donde se encuentran establecidas las medidas o acciones de control para su ejecución. Permite detectar con mayor facilidad los riesgos o aspectos donde se encuentren las debilidades de control; aun reconociendo que el auditor requiera invertir más tiempo en la elaboración de los flujos gramas y habilidad para desarrollarlos.

### **Métodos de cuestionario**

Este método consiste en el empleo de cuestionarios que el auditor haya elaborado previamente, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y transacciones y quien tiene a su cargo actividades o funciones inherentes. Los formulará de tal manera que las respuestas afirmativas indiquen la existencia de una adecuada medida o acción de control; mientras que las negativas señalen una falla o debilidad en el sistema establecido. (Santillan, 2015, pp. 452-457)

## **2.2.13 Limitaciones del Control Interno**

El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos.

Las fallas o limitaciones de un sistema de control interno pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en las tomas de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de eliminar o disminuir un control clave.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que se tenga la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas imitaciones inherentes, la deserción debe ser consistente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones. (Fredd, 2015).

#### **2.2.14 Eficacia del Sistema de Control Interno**

El Marco establece los requisitos de un sistema de control interno efectivo. Un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar el objetivo de la entidad y puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de objetivos. Para ello, es necesario que:

- Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes este presente y en funcionamiento. “Presente” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos específicos. “En funcionamiento” se refiere a la

determinación de que los componentes y principios relevantes están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos específicos.

- Los cinco componentes funcionan “de forma integrada”. Se refiere a la determinación de que los cinco componentes reducen colectivamente, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes no deben ser considerados por separado sino que han de funcionar juntos como un sistema integrado. Los componentes son interdependientes y existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos, en particular, en la manera en que los principios interactúan dentro de los componentes y entre los propios componentes.

Cuando se determine que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrán una seguridad razonable de que la organización:

- Consigue llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto a un nivel aceptable.
- Preparar informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos de reportes específicos de la entidad.
- Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas.

El Marco requiere la aplicación del criterio profesional a la hora de diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar la efectividad. El uso de dicho criterio profesional, dentro de los límites establecidos por las leyes, reglas, regulaciones y normas mejora la capacidad de la dirección para tomar mejores decisiones sobre el control interno, pero no puede garantizar resultados perfectos. (COSO, 2013, p. 8)

### **2.2.15 Identificación del Riesgo**

La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización y tomar las acciones necesarias para responder a esto. En este proceso se consideran los factores que influyen como la severidad, velocidad y persistencia de activos y el impacto relacionado sobre las actividades de operativos de reporte y cumplimiento.

**Riesgos externos:** desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse provocarían obsolescencia organizacional, cambios en las necesidades y expectativas de la demanda, condiciones macroeconómicas tanto a nivel internacional como nacional, condiciones

microeconómicas, competencia elevada con otras organizaciones, dificultad para obtener crédito o costos elevados del mismo, complejidad y elevado dinamismo del entorno de la organización, y reglamentos y legislación que afecten negativamente a la organización.

- **Riesgo económico:** cambios que pueden impactar las finanzas, la disponibilidad de capital, y barreras al acceso competitivo.
- **Ambiente natural:** catástrofes naturales o causadas por el ser humano, o cambios climáticos que puedan generar cambios en las operaciones, reducción en la disponibilidad de materia prima, pérdida de sistemas de información, resaltando la necesidad de planes de contingencia.
- **Factor regulatorio:** nuevos estándares, regulaciones y leyes que implican cambios en las políticas y estratégicas operativas.
- **Operaciones extranjeras:** cambios en el gobierno o leyes de países extranjeros que afecten a la entidad.
- **Factores sociales:** cambios en las necesidades y expectativas de los clientes que puedan afectar el desarrollo de los productos, procesos de producción, servicio al cliente, precios o garantías.
- **Factores tecnológicos:** desarrollos que pueden afectar la disponibilidad y uso de la información, costos de infraestructura y la demanda de los servicios basados en la tecnología.

**Riesgos internos:** riesgos referentes a la información financiera, a sistemas de información defectuosos, a pocos o cuestionables valores éticos del personal, a problemas con las aptitudes, actitudes y comportamiento del personal.

- **Infraestructura:** decisiones sobre el uso de recursos de capital que pueden afectar las operaciones y la disponibilidad de la infraestructura.
- **Estructura de la administración:** cambios en las responsabilidades de la administración que puedan afectar los controles que se llevan a cabo en la organización.
- **Personal:** calidad del personal contratado y los métodos de capacitación y motivación que puedan influir en el nivel de control de conciencia dentro de la

entidad, y vencimiento de contratos que puedan afectar la disponibilidad de personal.

- **Acceso a los activos:** naturaleza de las actividades de la entidad y acceso de empleados a los activos, que puedan contribuir a la malversación de activos.
- **Tecnología:** alteraciones en los sistemas de información que puedan afectar los procesos de la entidad.

Los riesgos deben ser claramente identificados y esto se realiza mediante un mapeo de riesgos que incluye la especificación de los procesos claves de la organización, la identificación de los objetivos generales y particulares, y las amenazas y riesgos que pueden impedir que estos se cumplan. También es necesario llevar a cabo una evaluación de riesgos a nivel de transacciones, lo que permite tener un nivel aceptable de riesgo en la entidad.

Después de identificar riesgos tanto a nivel de la entidad como de transacciones, se lleva a cabo el análisis de riesgos. Este proceso debe incluir la evaluación de la probabilidad de que ocurra un riesgo, el impacto que causaría y la importancia del riesgo. Es importante estimar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados con el fin de calcular posibles pérdidas. Esta estimación comprende tres variables; probabilidad, impacto y velocidad; con estas consideraciones se puede construir una matriz de riesgos para determinar los riesgos prioritarios.

El riesgo comprende barreras que se imponen a la organización en su crecimiento o inclusive para su supervivencia. Eliminar completamente el riesgo es una situación hipotética, porque los factores a considerar son demasiados en un entorno donde el dinamismo es una constante. Sin embargo, existen muchas acciones para reducir el riesgo de que la organización sea afectada. Una de estas es la implementación de un adecuado sistema de control interno. (Auditool E. , Identificación y Análisis de Riesgos según COSO III, 2013)

#### **2.2.16 Control del Sistema de Información**

El control informático, controla diariamente que todas las actividades de sistemas de información sean realizadas cumpliendo los procedimientos, estándares y normas



fijados por la dirección de la organización y/o la dirección informática, así como los requerimientos legales. Como principales objetivos se indican los siguientes:

- Controlar que todas las actividades se realicen cumpliendo los procedimientos y normas fijados, evaluar su bondad y asegurarse del cumplimiento de las normas legales.
- Asesorar sobre el conocimiento de las normas.
- Colaborar y apoyar el trabajo de Auditoría informática, así como de las auditorías externas al grupo.
- Definir, implantar y ejecutar mecanismos y controles para comprobar el logro de los rasgos adecuados del servicio informático, lo cual no debe considerarse como que la implantación de los mecanismos de medida y responsabilidad del logro de esos niveles se ubique exclusivamente en la función de control interno, si no que cada responsable de objetivos y recursos es responsable de esos niveles, así como de la implantación de los medios de medida adecuados. (Control Interno Informático, 2011)

### **2.2.17 Indicadores de Desempeño**

Un indicador clave de desempeño (KPI) es algo que puede ser contado y comparado; provee evidencia del grado en que se está cumpliendo con un objetivo durante un periodo de tiempo determinado. Esta definición incluye un conjunto de palabras que requieren una mayor explicación:

- **Contado:** Significa que se le puede asignar una cantidad. Por ejemplo un número, porcentaje o dinero. Uno de los errores más frecuentes al establecer KPI, es asociar la creación de un proyecto y evaluar su éxito a través de la cantidad de trabajo que se ha hecho. El hecho de que el proyecto se ha completado, no significa que ha sido un éxito. El éxito depende del resultado, no de la actividad.
- **Comparado:** Un valor se vuelve interesante cuando se puede comparar con otro valor considerado óptimo, aceptable o inaceptable. Un KPI debe estar asociado a un benchmark.
- **Evidencia:** Debe ser clara y con un significado específico, de manera que pueda ser observada de la misma manera por todos los actores involucrados.

- Objetivo: Un indicador sólo tiene sentido cuando contribuye a un objetivo. Si no hay un objetivo, es importante preguntarse ¿por qué se está midiendo el indicador?
- Tiempo: El progreso hacia el cumplimiento de un objetivo y por lo tanto a la estrategia debe ser medido durante un periodo específico de tiempo. (Andes, 2015).

### **2.2.18 Informe C.O.S.O**

El informe COSO, es el resultado de la investigación de un grupo de trabajo integrado por la Comisión Treadway con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual de Control Interno capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que se utilizan sobre este tema. En Estados Unidos de América, el Informe COSO ha permitido que académicos, legislativos, directores de empresas, auditores internos y externos y líderes empresariales tengan una referencia conceptual común de lo que significa el Control Interno, no obstante las diferentes definiciones y conceptos que sobre este tema existen. El estudio ha tenido gran aceptación y difusión en los medios financieros y en los Consejos de Administración de las organizaciones, resaltando la necesidad de que los administradores y altos directores presten atención al Control Interno, tal como COSO lo define, enfatizando la necesidad de los Comités de Auditoría y de una calificada Auditoría Interna y Externa, recalcando la necesidad de que el Control Interno forme parte de los diferentes procesos y no de mecanismos burocráticos. (INEGI, 2014, p. 1)

### **2.2.19 Origen y Evolución**

COSO son las siglas del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Comité de Patrocinadores de la Comisión Treadway), que patrocinó el informe de investigación de los Estados Unidos titulado Control interno - Marco Integrado. El cual se origina en 1973, con el SAS N° 1, en el cual se revisó la codificación de los SAP's anteriores y se ofrecieron cambios de definiciones para control administrativo y control contable (originalmente emitidas en el SAP N° 54)

Posteriormente el Congreso, reaccionando en parte a una recomendación de la SEC (Securities and Exchange Commission), promulgó una legislación en 1977 que, entre otras cosas, sacó el control interno de los departamentos de contabilidad y lo incorporó

a las salas de reuniones de directorio de la Norteamérica corporativa. Esta legislación fue la Ley de Prácticas de Soborno en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act) (FCPA). Fue aprobada por unanimidad en votación a viva voz. La FCPA fue ampliamente aclamada como una acción esencial para detener las actividades corruptas de empresas norteamericanas en sus negocios en países extranjeros.

El énfasis sobre el control interno contable se intensificó cuando, en 1979, la SEC propuso que los registrantes incluyeran informes sobre control interno en las memorias anuales para los tenedores de valores y en informes anuales sobre la gestión del Formulario 10K. Entre otras cosas, la regla propuesta exigía a la gerencia incluir en el informe su opinión en cuanto a si el sistema de control interno contable proporcionaba una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos de la misma, como se establece en la definición de la FCPA de control interno contable. Las reglas propuestas también hubieran exigido a los contadores públicos independientes examinar e informar sobre tal informe de la gerencia.

Por último, la SEC decidió sobre una moratoria para las reglas propuestas, durante la cual prestaría atención a esfuerzos de registrantes y de la profesión contable para tratar la situación de manera voluntaria. En parte, la SEC fue persuadida por las observaciones hechas por muchos entendidos en cuanto a que no existían criterios adecuados para medir la efectividad del control interno contable. Estos eventos, y posteriores desarrollos, comenzaron a dejar en claro que los términos control interno contable y control interno administrativo se estaban volviendo cada vez más inadecuados para efectos de transmitir claramente el aspecto de control interno que era el centro de interés para la gerencia y auditores.

El desorden creado por la avalancha de fracasos financieros y prácticas comerciales cuestionables en la década de 1970 llevó a muchas reformas. Muchas de estas reformas fueron el resultado de recomendaciones de varias comisiones creadas por el AICPA (American Institute of CPAs) y de otras para examinar y presentar recomendaciones para el cambio.

La década de 1980 vio otra incluso más sensacional serie de fracasos financieros, liderada principalmente por una escalada de quiebras de instituciones financieras. El costo final para el contribuyente por estos fiascos bancarios fue una cifra que superaba

los US\$ 150 billones. Hubo muchos factores que contribuyeron a estos fracasos, incluyendo un relajado entorno regulador, tasas de interés fluctuantes, cambios de leyes tributarias que afectaron de manera adversa al mercado de bienes raíces, una excesiva especulación, mala gestión de instituciones financieras, y fraude.

A continuación, investigaciones llevaron a resultados que, en casi todos los casos, los auditores no emitieron ninguna advertencia.

La incidencia de fraude en informes financieros fue tal que llevó a un grupo de cinco asociaciones profesionales a establecer incluso otra comisión. Su propósito fue considerar el grado al cual el fraude en informes financieros erosionaba la integridad del informe financiero, examinar el papel de los auditores públicos independientes en la detección de fraudes, e identificar los atributos de la estructura corporativa que podría contribuir a actos fraudulentos. El comité recibió formalmente el nombre de Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos (National Commission on Fraudulent Financial Reports), pero llegó a ser conocida popularmente como la Comisión Treadway por su líder, James C. Treadway, abogado y ex comisionado de la SEC.

La Comisión Treadway fue formada en 1985 y entregó su informe en 1987. Durante aquel período, consideró no sólo el papel de los auditores públicos independientes, sino también el de (1) asesores legales, financieros y de otro tipo; (2) el tono al más alto nivel de la gerencia corporativa; (3) las funciones de la contabilidad interna y de la Auditoría interna; (4) comités de Auditoría; (5) el aparato fiscalizador regulador, incluyendo la SEC; y (6) la adecuación de programas formales de estudio de grado y post-gradó en escuelas de contabilidad y negocios. (Anónimo, 2012)

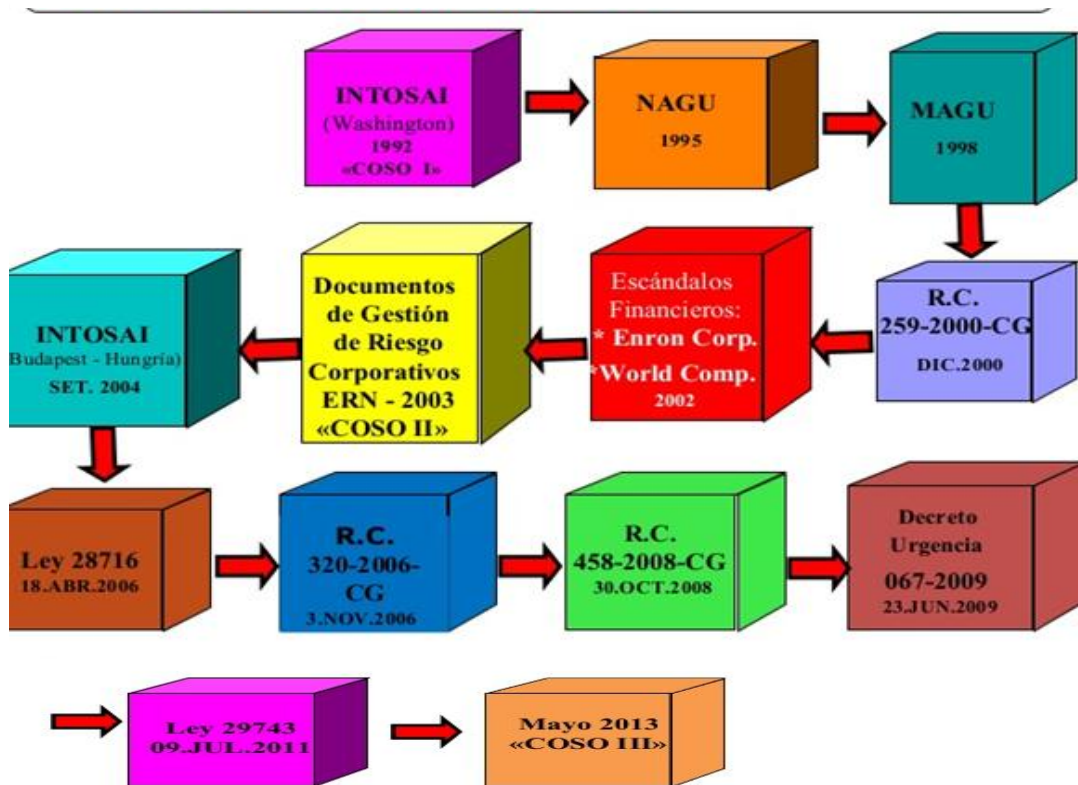
De esta manera, las empresas empezaron a implementar sus propias políticas para el control interno, generando una diversidad de conceptos que carecían de uniformidad. Esta situación hizo evidente la necesidad de un marco conceptual que estandarizara las buenas prácticas con respecto a control interno, facilitando así la implementación y comprensión de sistemas de control interno adecuados. En primera medida, este marco debía establecer una definición común de control interno, y luego presentar un modelo que se pudiera adecuar a cualquier empresa sin distinción alguna.

Por esta razón, se emitió el comité COSO, en septiembre de 1992, en los Estados Unidos el informe Internal Control – Integrated Framework (Marco Integrado de Control Interno, COSO I) –, luego de un trabajo de cinco años y orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades. Este Marco fue publicado para las empresas de los Estados Unidos, sin embargo ha sido utilizado y aceptado a nivel mundial. Fue creado para facilitar a las empresas los procesos de evaluación y mejoramiento continuo de sus sistemas de control interno. Como respuesta a la serie de escándalos e irregularidades que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, en septiembre de 2004, el comité COSO publicó el Enterprise Risk Management – Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas (COSO II), en el cual se amplía el concepto de control interno, y se proporciona un enfoque más completo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo.

Este nuevo enfoque no sustituye el marco de control interno sino que lo incorpora como parte de él, y permite a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo. Adicionalmente, dado que COSO Enterprise Risk Management - Integrated Framework se encuentra completamente alineado con el Internal Control - Integrated Framework, las mejoras en la gestión de riesgo permiten mejorar un trabajo eficaz en control interno bajo las disposiciones de la Ley Sarbanes-Oxley. En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno, cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones. (Auditool, 2016)

A continuación, se realiza un cuadro del detalle de la evolución del informe Coso, el cual fue emitido por (Zorrilla, 2014)

**Ilustración 1: EVOLUCION DEL INFORME COSO**



Elaborado por: Carlos Guerrero P.

## **2.3 IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1 Idea a Defender**

El diseño de un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito divino niño del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, permitirá mejorar sus procesos Administrativos.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable Independiente**

Diseño del sistema de control interno

### **2.4.2 Variable Dependiente**

Procesos Administrativos.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACION**

Es una búsqueda científica y sistemática, puede ser cualitativa y cuantitativa y tiene diversas categorías:

Básica aplicada o evaluativa

El propósito es investigar las relaciones causa – efecto entre las condiciones manipuladas y los resultados obtenidos

### **3.2 TIPOS DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

Se realizó una investigación de tipo explicativa porque a más de describir las principales características del problema a investigar, establece las causas y efectos que dan origen al problema.

En tal sentido, en la investigación se describió como la institución lleva los procesos de control y explicará su incidencia en la gestión administrativa-financiera.

#### **3.2.1 Diseño de la investigación**

En la elaboración de la presente investigación se utilizó el diseño no experimental, ya que se realiza sin manipular las variables, pues se observan y como se ha dado en su contexto social en el campo de las ciencias administrativas, debido a que se determina la tendencia del comportamiento en las funciones del desempeño y sus resultados pueden ser más ricos y valiosos.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

Para la ejecución de investigación se consideró a los siguientes universos. El personal administrativo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Divino Niño.



**Tabla 1: Unidad de Población**

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	Jaime Flores	Gerente
2	María Chuquisala	Contador
3	Casco Maritza	Jefe de Crédito
4	Billy Salazar	Asesor de Crédito
5	Beatriz Mora	Cajera
6	Valeria Salazar	Cajera
7	Colcha Juan	Abogado
8	Mayra Berrones	Asistente Contable

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Divino Niño".  
**Elaborado por:** Carlos Julio Guerrero Pincay

### **3.3.2 Muestra**

Por ser un universo muy pequeño se procedió a trabajar con la totalidad del mismo, por lo tanto no fue necesario una muestra estadística.

## **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.4.1 Métodos de Investigación**

Se define al método como la ruta o camino a través del cual llega a un fin propuesto y se alcanza el resultado prefijado o como el orden que se sigue en las ciencias para hallar, enseñar y defender la verdad, en ésta investigación se hace necesaria la aplicación de los siguientes métodos:

#### **Método Científico.-**

Es el método de investigación para el conocimiento de la realidad observable, que consiste en formularse interrogantes sobre esa realidad, con base en la teoría ya existente, tratando de hallar soluciones a los problemas planteados, se basa en la recolección de datos, su ordenamiento y su análisis.

### **Método Analítico – Sintético.-**

Este ayudará al procesamiento de toda la información teórica necesaria para la fundamentación de las categorías principales de la investigación al momento de la redacción del informe de la investigación, este permitirá facilidad en el análisis y sintonización de los resultados, obteniendo además conclusiones y recomendaciones, se aplicará en la ejecución del proyecto es decir en el momento de la elaboración y aplicación de los cuestionarios de Control Interno en el cuál se determinará las falencias o debilidades del mismo en la Cooperativa.

**Descriptivo.-** Se aplicará, para describir y registrar la realidad entorno a la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Latacunga, permitirá extraer las conclusiones y recomendaciones que sean necesarias para aportar con conocimiento o experiencia.

**Diseño Estadístico.-** Se hace necesaria la aplicación de una Estadística Descriptiva en vista de que se realizarán encuestas, entrevistas y observaciones aplicadas en la población, los datos serán tabulados y representados de manera gráfica.

### **3.4.2 Técnicas de Investigación**

**Lectura Científica.-** Mediante el análisis de textos, documentos, folletos y manuales, realizados mediante un análisis y síntesis de contenidos de bibliografía.

**Entrevista.-** Consiste en un encuentro y conversación entre dos o más personas para tratar un asunto determinado. Las entrevistas se realizaron a las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Divino Niño”

**Encuesta.-** Es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativos, llevado a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población, las encuestas se aplicaron a los empleados y socios de la Cooperativa.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TEMA DE TESIS**

Diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de ahorro y crédito divino niño del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, correspondiente al periodo 2016.

### **4.2 DESCRIPCION DE LA INSTITUCION**

En Cumandá a los 14 días del mes de Abril se reúne en la casa del señor Jaime Flores un grupo de personas de aproximadamente un numero de ochenta personas, con la idea de tener un terreno para poder hacer una vivienda, se buscaba la forma de tener recursos porque todas las personas no disponían de dinero, a la siguiente reunión propone el señor Jaime Flores formar una cooperativa de vivienda parar ser una organización jurídica y de esta manera poder ser sujetos de ayuda del gobierno o de ser sujeto de un crédito de alguna institución, frente a esta propuesta se desertaron siquiera el cincuenta por ciento de las personas porque ellos querían invadir tierras que no estaban en uso de los dueños, a lo que también se opondría el señor Jaime Flores y una parte de personas que también querían un pedazo de tierra pero con facilidades de pago y no de una forma abusiva y gratis, entonces se solicita al Ministerio de Bienestar Social para que nos asesore en como formar una cooperativa.

El primero de junio se reúnen en la oficina del Ing. Zarate en los altos del Almacén la Granja en la ciudad de General Antonio Elizalde (Bucay) para discutir los estatutos que regirán la vida jurídica de una Pre cooperativa con el asesoramiento del Ing. Iban Escobar, razón por la cual se toma el nombre de “DIVINO NIÑO”.

A los quince días de obtenido el acuerdo ministerial con fecha 15 de Junio del 2006 con Acuerdo Ministerial N° 0022 luego se obtiene el registro oficial con fecha 20 de junio del 2006 con N° 6872, los socios fundadores son María Gonzales, Merly Mariño, Rodrigo Vaca, Luis Sánchez, Livingston Paredes, Juan Pilco, Wilmer López, Jaime Flores, Pedro Cadmen, Silvia García, Juan Colcha, Rosa Morales, son doce socios fundadores, para en el mismo año empezar a dar servicio a los socios en una oficina en

casa de la Sra. Magaly García en la dirección P.V. Maldonado y 9 de Octubre con la señora Yoconda Andrade como cajera, el señor Jaime flores como Gerente y el señor Wilmer López de presidente

a la fecha han transcurrido ocho años de vida jurídica gracias a la dirección de todos los que fueron presidentes y a su gestión hoy por hoy la cooperativa dirigida por el gerente Jaime Flores sigue creciendo, se encuentra en el segmento 2 de la súper intendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS con un número de Socios 1490, favoreciendo a más de quinientas familias con la compra de solares a crédito y a ello sumados otros servicios más.

#### **4.2.1 Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Divino Niño”**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “**Divino Niño**” actualmente funcionando en legal y debida forma, adecúa su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

**Objeto social:** La Cooperativa tendrá como objeto social principal realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a

quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es abierta lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

**ACTIVIDADES:** La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;
10. Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **Consejo de Administración**

PRESIDENTE

SECRETARIO

PRIMER VOCAL

SEGUNDO VOCAL  
**Consejo de Vigilancia**

PRESIDENTE  
SECRETARIO  
PRIMER VOCAL  
SEGUNDO VOCAL

**Tabla 2: Cobertura Geográfica**

AGENCIA	N SOCIOS	PORCENTAJE
CUMANDA	1966	100%
<b>TOTAL</b>	1966	100%

#### **4.2.2 Objetivos**

- ✓ Establecer las normas, políticas y procedimientos que regularán la gestión crediticia de la Cooperativa dentro de un marco de legalidad y funcionalidad administrativa eficiente.
- ✓ Estandarizar en forma ordenada el proceso integral de crédito, logrando una administración eficiente de los servicios que se ofrecen.
- ✓ Minimizar el riesgo crediticio.
- ✓ Otorgar créditos sobre una metodología de evaluación y análisis sólida, que reduzca la probabilidad de incumplimiento de los socios.
- ✓ Normar las demandas crediticias en los diferentes sectores económicos de los socios.

#### **4.2.3 Misión**

Somos una institución financiera dinámica y confiable del sistema de cooperativas de ahorro y crédito con un talento humano entusiasta, competente y **comprometido con una cultura de servicio a sus socios y clientes.**

#### **4.2.4 Visión**

Ser el mejor aliado de NUESTROS SOCIOS, generando soluciones financieras integrales de calidad, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables.

### **Ética**

El código de ética y conducta de la COAC “Divino Niño”, contienen los principios de la LEPS, cooperativismo, practicas ancestrales de los P&N, además de las normas generales de conducta, con el fin de fomentar y cultivar los valores éticos entre todo el personal de labores, directivo y socios de la cooperativa. El presente código contiene 2 títulos, en el primero se detalla las generalidades, principios, valores, del comité de ética, prohibiciones y en el segundo título se trata las sanciones aplicables en caso de incumplir las normas de este código, son conjuntó de costumbres y normas que dirigen o valoran del comportamiento de una institución, concordante con los preceptos y filosofía cooperativista;

Los valores y principios de ética se valoran de la siguiente manera:

- ✓ Cumplimiento de la ley y normativa vigente
- ✓ Respeto a las preferencias de los grupos de interés
- ✓ Transparencia
- ✓ Rendición de cuentas y
- ✓ Las demás que establezca el presente Código en forma complementaria

#### **4.2.5 Valores institucionales**

##### **Espíritu constructivo**

El espíritu constructivo hace referencia a la actitud positiva, el optimismo, incremento de la cadena de valor creatividad y buena fe.

##### **Respeto a los demás**

Es un valor básico que nos induce a cordialidad, aceptación e inclusión, sostener y proponer relaciones humanas cordiales.

##### **Lealtad**

La lealtad hace la referencia la finalidad compromiso, permanencia, confidencialidad y defensa de intereses que en todo momento debemos demostrar.

##### **Profesionalismo**

El profesionalismo se refiere a la responsabilidad, seriedad, constancia, entrega, dedicación y esmero de cada integrante del equipo de trabajo.

#### **4.2.6 Objetivos Institucionales**

**Económico Financiero:** Fortalecer el personal mediante la capacitación para un adecuado manejo de la cooperativa.

**Administrativo:** adquirir un sistema operativo que satisfaga las necesidades o requerimientos de la cooperativa.

**Social y Cultural:** provisionar recursos para ayuda social para cumplir con uno de los fines por la cual fue creada.

#### **Objetivos Específicos:**

Asesoramiento para la capacitación personal con conocimientos en atención al cliente y colocación de créditos.

- Buscar el proveedor del sistema operativo que requiere la institución para el adecuado proceso y salida de información
- Tener personal de planta para mantener un ambiente de trabajo y confianza
- Aprovisionar las utilidades anuales para la ayuda social.



### 4.3 ANALISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA

Tabla N° 1 Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infraestructura adecuada</li> <li>▪ Ubicación estratégica</li> <li>▪ Liquidés Financiera</li> <li>▪ Cobertura de la población rural</li> <li>▪ Horario de atención al cliente Domingo a Viernes</li> <li>▪ Tasas de interés accesibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amplio mercado</li> <li>▪ Crecimiento poblacional</li> <li>▪ Crecimiento de mercado</li> <li>▪ Mercado insatisfecho</li> <li>▪ Falta de confianza en los bancos</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de organigrama estructural adecuado</li> <li>▪ Incumplimiento de metas</li> <li>▪ La no existencia de manuales de control adecuados</li> <li>▪ Desconocimiento de los servicios ofrecidos</li> <li>▪ Dependencia del departamento de contabilidad</li> <li>▪ Clientes insatisfechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mercado competitivo</li> <li>▪ Nuevas leyes del sector financiero a favor de los bancos</li> <li>▪ Desarrollo tecnológico</li> <li>▪ Créditos gubernamentales BIES</li> <li>▪ Resistencia de la población a confiar en las cooperativas de ahorro y crédito</li> <li>▪ Preferencia desfavorable en la población</li> </ul>

Fuente: COAC Divino Niño Ltda.

Elaborado: Carlos Guerrero

#### **4.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

##### **Diseño de un Control Interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Divino Niño del cantón Cumandá**

Para iniciar con la recolección de información empezamos por conocer cada uno de los departamentos, el personal que labora.

Los cuestionarios de control interno son los más sencillos los cuales consisten en ingresar preguntas concisas y de fácil comprensión para así poder medir los niveles de riesgo y confianza, determinar si el cumplimiento de los objetivos se están realizando a cabalidad para así poder determinar los puntos críticos de las actividades de control que se están usando.

Los cuestionarios de control interno están dirigidos a las siguientes áreas:

- Gerencia
- Caja
- Crédito y cobranza
- Adquisición de bienes
- Atención al cliente

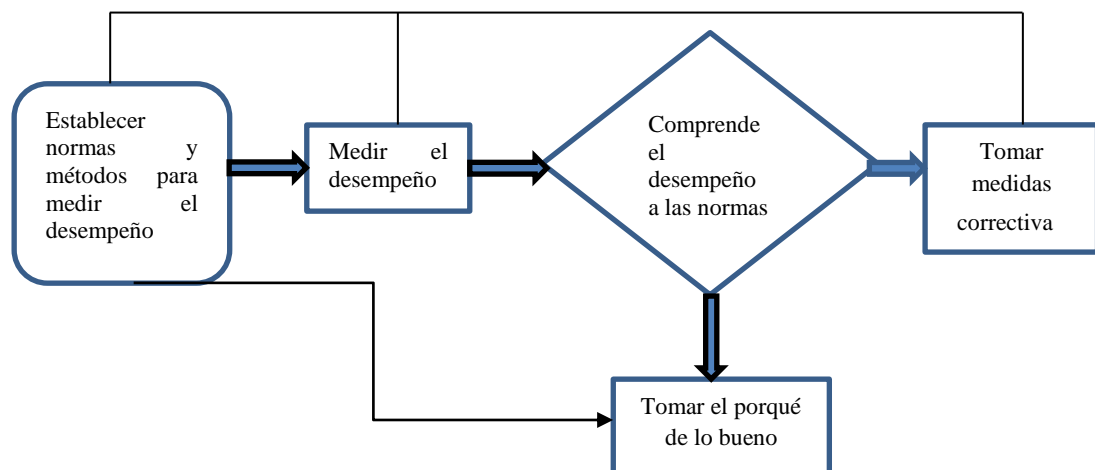
#### 4.5 DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El diseño del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño. Para determinar en qué estado se encuentra los controles actuales se aplicara cuestionarios de control interno y entrevistas personales identificando que tipo de documentación de respaldo se está aplicando para detectar los principales riesgos de los departamentos asi determinar los objetivos que persiguen cada actividad o función está desempeñando. Se debe diseñar políticas, normas, procesos, responsabilidades individuales necesarias para salvaguardar los recurso de la cooperativa bajo la metodología y principios de los componentes de control interno, también realizar gráficamente atreves de flujo grama el proceso de la misma manera diseñar, documentación de respaldo donde esta se requiera y no exista e la institución.

#### ESTRUCTURA DE CONTROL

Ambiente interno, Establecimiento de Objetivos, Identificación de eventos, Evaluación de riesgos, Respuesta al riesgo, Actividades de control, Información y comunicación  
Supervisión

#### PROCESOS DE CONTROL



## **TECNOLOGIA**

### **Programa CONEXUS**

Es un sistema financiero para cooperativas de Ahorro y Crédito que constan con los siguientes módulos:

#### **CONTABILIDAD GENERAL**

Centraliza la información contable de las oficinas operativas de la institución

#### **CONTROL DE BANCOS**

Maneja su libro auxiliar de Bancos y conciliación Bancaria desde el mismo modulo

#### **CLIENTE**

Maneja la información general del cliente

#### **DEPOSITOS**

Permite generar, registrar los productos pasivos de la institución

#### **ADMINISTRACION DE CREDITO**

Registra las operaciones activas de la institución como son los distintos tipos de crédito

#### **INVERSIONES**

Se ingresara productos de pasivo a plazo, sean estos de depósitos a plazo fijo, como los fondos de largo plazo

#### **INDICADORES FINANCIEROS**

Disponemos los indicadores financieros que ha determinado la SIB, y adicionalmente el usuario puede ingresar varios índices que existen en el mercado como PERLAS, CAMEL, etc.

#### **ACTIVO FIJO**

Controla sus activos fijos, además que puede realizar las operaciones en forma mensual y tener registro en línea el asiento contable correspondiente.

#### **ORGANISMO DE CONTROL**

Reportes para los siguientes organismos de control: AGD, BANCO CENTRAL, CONSEP, y en especial SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

#### **MICROCREDITOS**

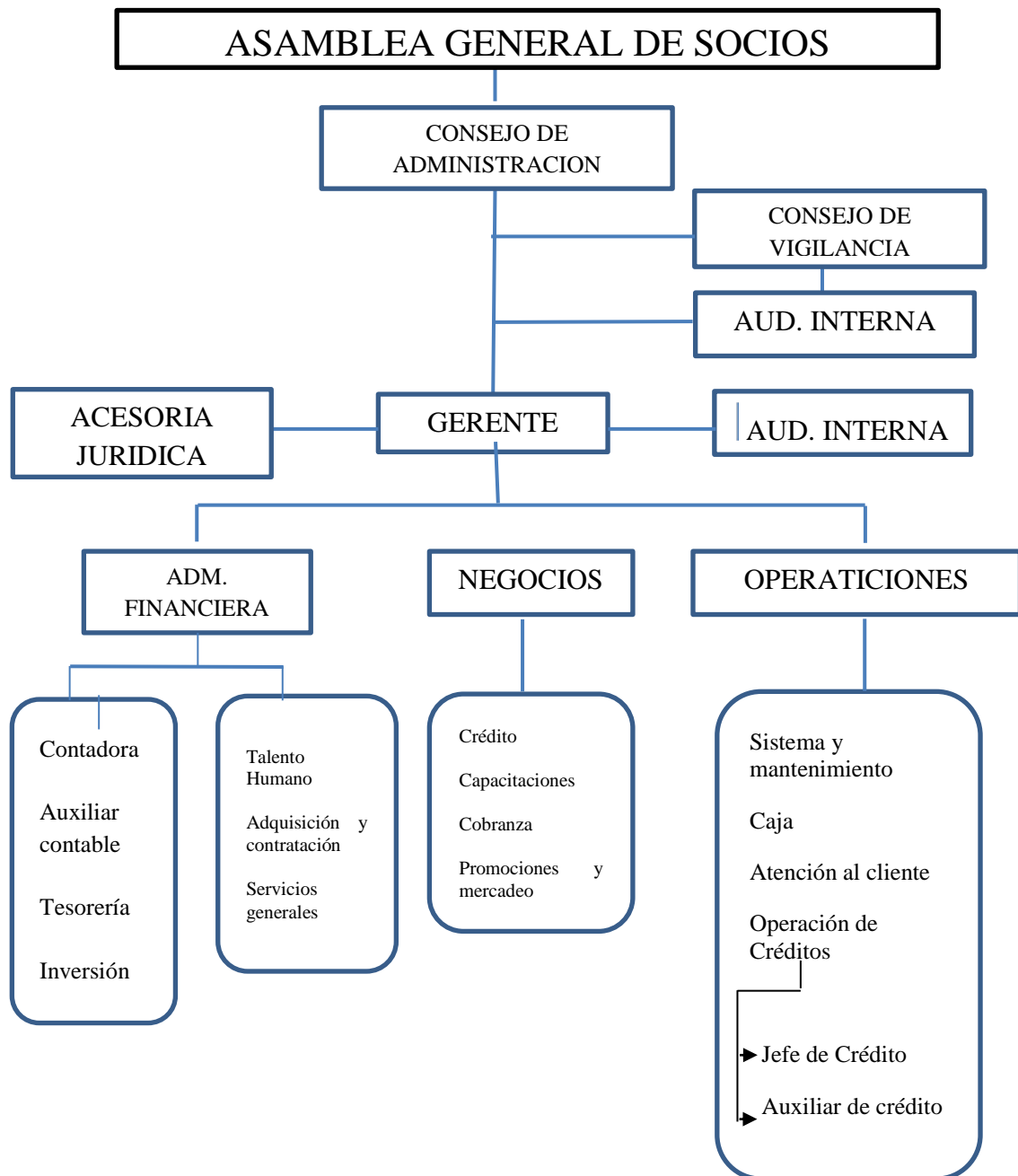
Este módulo está orientado para la generación de créditos bajo el esquema de micro empresa, con características de negocios de bajo perfil

#### **AUDITORIA DE SISTEMA**

Está diseñado para u se guarden pistas de auditoria en procesos denominados críticos como es la manipulación de comprobantes contables, reverso de depósitos, reversos de pagos, anulación de crédito.

**MODELO DE ESTRUCTURA DEL ORGANIGRAMA POR PROCESOS DE LA COOPERATIVA DVE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**

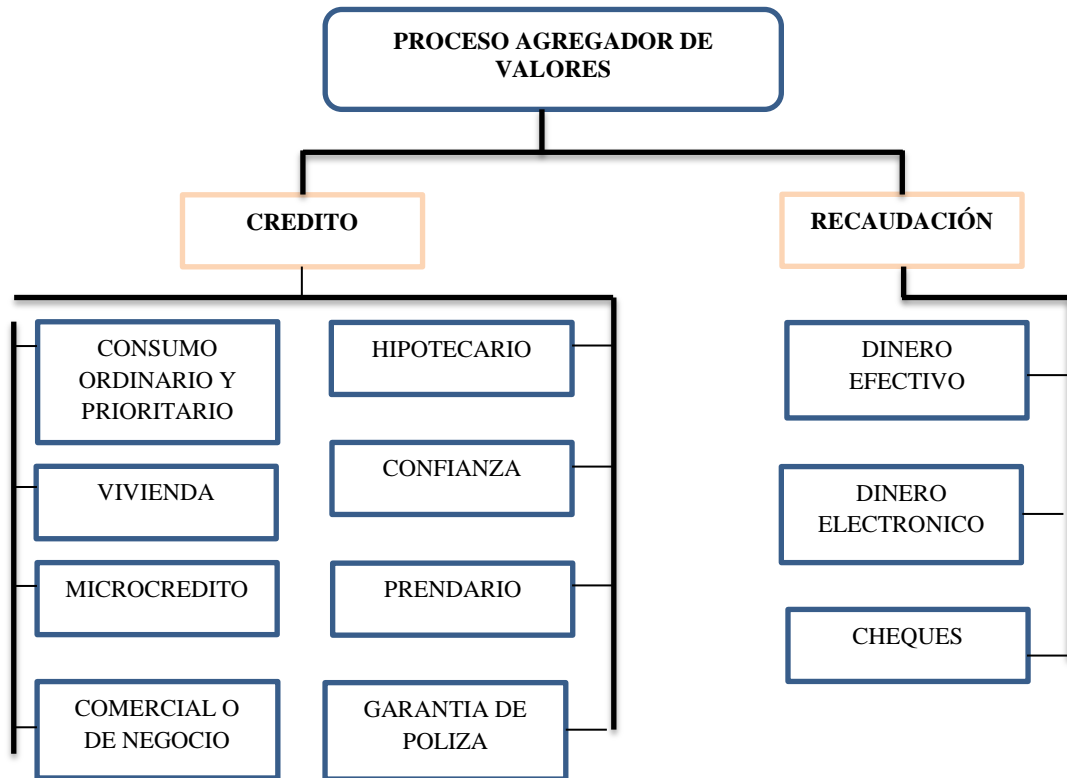
**Ilustración 2:**



**Elaborado por:** Carlos Julio Guerrero Pincay  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño


## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROCESO AGREGADOR DE VALORES

**Ilustración 5**




#### **4.6 ROLES DE PROCESOS**

El manual de funciones servirá como herramienta de eficiencia y eficacia para una adecuada función de la cooperativa en la cual se emitirá, responsabilidades y funciones de los distintos departamentos delimitando las actividades y funciones de cada departamento y el perfil profesional que debe cumplir para laborar en la cooperativa de ahorro y crédito Divino Niño, son los siguientes:

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</b> <b>“DIVINO NIÑO”</b>
	<b>ROLES EN PROCESOS DE LA</b> <b>ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS</b>
<p><b>1.- RESPONSABILIDAD DEL PUESTO</b></p> <p>La <b>Asamblea general</b> Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, la Asamblea General, tendrá las siguientes atribuciones:</p> <p><b>2.- ROLES PRINCIPALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobar y reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de Elecciones;</li> <li>2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia;</li> <li>3. Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;</li> <li>4. Nombrar auditor Interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;</li> <li>5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea.</li> <li>6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;</li> <li>7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el Reglamento Interno;</li> </ol>	




 <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"DIVINO NIÑO"</b> INSTITUCIONES QUE ENFOCAN EN COOPERACIÓN</p>	<p>Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;</p> <p>apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos "DIVINO NIÑO"</p> <p>ros de la institución;</p> <p>mero y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar ROLES EN PROCESO DEL CONSEJO DE</p> <p>los socios;</p> <p><b>ADMINISTRACION</b></p>
<p>11. Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de</p> <p>representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder,</p> <p><b>1.- RESPONSABILIDAD DEL PUESTO</b></p> <p>del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;</p> <p>El <b>Consejo de Administración</b> es el organismo de dirección de la Cooperativa y está</p> <p>12. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;</p> <p>integrado por <b>cinco</b> vocales principales con sus respectivos suplentes. Dentro de sus</p> <p>13. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna</p> <p>atribuciones y deberes está el establecer las políticas crediticias, en concordancia con las</p> <p>o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el</p> <p>disposiciones legales que rijan para el efecto, y nombrar el Comité de Crédito Art 38</p> <p>Consejo de Vigilancia de entre los <b>calificados</b> por la Superintendencia. En caso de</p> <p>ausencia definitiva del auditor Interno, la Asamblea General procederá a designar</p> <p>su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos</p> <p>serán contratados por periodos anuales;</p> <p>14. Conocer las tablas de remuneraciones y de ingresos que, por cualquier concepto,</p> <p>perciban el Gerente y los ejecutivos de la organización;</p> <p>15. Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de</p> <p>valores, aprobando las condiciones para su redención;</p>	

## **2.- ROLES PRINCIPALES**

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley y los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas al Estatuto Social y Reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los Reglamentos de administración y organización internos, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el Reglamento Interno;
12. ¡Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General!;
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;
14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la asamblea General;
16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;

17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del Reglamento a la Ley;
18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos;
19. Señalar el número y valor mínimos de certificados de aportación que deban tener los socios y autorizar su transferencia, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa;
20. Fijar el monto de las cuotas ordinarias y extraordinarias para gastos de administración u otras actividades, así como el monto de las multas por inasistencia injustificada a la Asamblea General; El Consejo de Administración podrá delegar su función de aprobación de ingreso de socios.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</b> <b>“DIVINO NIÑO”</b>
	<b>ROLES EN PROCESOS DEL CONSEJO DE VIGILANCIA</b>
<p><b>1.- RESPONSABILIDAD DELL PUESTO</b></p> <p>El <b>Consejo de Vigilancia</b> es el organismo de control de la Cooperativa y está integrado por <b>tres</b> vocales principales con sus respectivos suplentes. Dentro de sus atribuciones y deberes está velar por el cumplimiento de las políticas crediticias, en concordancia con las disposiciones legales que rijan para el efecto.</p> <p><b>2.- ROLES PRINCIPALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;</li> <li>2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa;</li> <li>3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;</li> <li>4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;</li> <li>5. Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 500.000 dólares de activos;</li> <li>6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;</li> <li>7. Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, balance social y la gestión de la cooperativa;</li> <li>8. Proponer ante la Asamblea General, la tema para la designación de auditor Interno y externo;</li> <li>9. Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General, contando previamente con los criterios de gerencia;</li> </ol>	

10. Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
11. Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General los puntos que se crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones.
12. Efectuar arqueo de caja, periódica u ocasionalmente, dependiendo del segmento al que la cooperativa se corresponda, y revisar la contabilidad de la cooperativa.
13. verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables.
14. Organizar, dirigir el proceso y resolver la selección del oficial de cumplimiento, de la terna preparada para el efecto;
15. Elaborar el expediente, debidamente sustentado y motivado, cuando pretenda solicitar la remoción de los directivos o gerente y notificar con el mismo a los implicados, antes de someterlo a consideración de la Asamblea General.
16. Instruir el expediente sobre infracciones de los socios, susceptibles de sanción con exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración, aplicando lo dispuesto en el Reglamento Interno;
17. Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de Directivos o Administradores de la Cooperativa; y, formular las observaciones pertinentes en cada caso; Sin perjuicio de las observaciones que pueda formular el Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración podrá ejecutar sus resoluciones bajo su responsabilidad, no obstante lo cual, esta decisión deberá ser, obligatoriamente, puesta en conocimiento de la siguiente Asamblea General.



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

### “DIVINO NIÑO”

#### ROLES EN PROCESOS DEL GERENTE GENERAL

#### 1.- RESPONSABILIDAD DELL PUESTO


**Gerente** el gerente es el representante legales, judicial y extra judicial de la cooperativa será designado por el consejo de administración, siendo de libre designación y remoción, será responsable de la gestión integral de la misma de conformidad con la ley.

#### 2.- ROLES PRINCIPALES

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la Ley, su Reglamento y el presente Estatuto social;
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
8. Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración;
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente,

conforme lo determine el Reglamento Interno; cuando el Reglamento Interno disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;

10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el Reglamento o la Asamblea General le autorice;
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
15. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido;
16. Ejecutar las políticas sobre los precios de bienes y servicios que brinde la cooperativa, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de Administración;

 <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“DIVINO NIÑO”</b></p>	<p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“DIVINO NIÑO”</b></p> <hr/> <p align="center"><b>ROLES EN PROCESO DEL ASESOR JURIDICO</b></p>
<p><b>1.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</b></p> <p>Asegurar el cumplimiento del marco jurídico en el que se desenvuelve la Cooperativa, asesora los Directivos y Ejecutivos de la Cooperativa en aspectos que hacen referencia a lo jurídico, para gestionar la solución más óptima a sus intereses y asume la defensa o acusación de juicios ante los Tribunales de justicia, salvaguardando los intereses Institucionales.</p> <p><b>2.- ROLES PRINCIPALES</b></p> <p>Los roles principales que debe desempeñar en este puesto son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Participa en la formulación del y (Plan Estratégico) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa acorde a las Leyes.</li> <li>2.- Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su Departamento y presenta a Gerencia General, para su aprobación, seguimiento.</li> <li>3.-Asume la defensa judicial o extrajudicial de los directivos, ejecutivos y funcionarios, siempre que se relacione con actividades propias de la Cooperativa.</li> <li>4.- Inicia los juicios civiles para la recuperación de cartera y penales por faltantes determinados por auditoria interna y externa en caso de presentarse.</li> <li>5.- Presenta informes de su gestión a Gerencia General o estatutos superior que lo requiera.</li> <li>6.- Asesora a Directivos y Empleados de la Cooperativa sobre nuevas técnicas, cambios en las leyes Ecuatorianas, así como reglamentos, decretos, y más normativas de interés de la Cooperativa.</li> <li>7.- Coordina con el departamento de crédito y cobranzas todos los casos que están en mora.</li> <li>8.- Asume y tramita la defensa de litigios que se proponen por parte de la</li> </ol>	



Cooperativa o en contra de ella, ya sea por finiquitos de contratos, vistos buenos, cobranzas de cartera vencida y otras demandas comprobables, civiles, penales etc.

9.- Supervisa y legaliza contratos, convenios, cartas compromiso, poderes y otros documentos que requiera la Cooperativa.

10.- Estudia y analiza documentos requeridos para el otorgamiento de los préstamos hipotecario emitiendo el informe respectivo.


11.- Redacta minutas, demandas, convenios, poderes, contratos de trabajo, cartas de compromiso, reglamentos, de compra.-venta, cancelación de hipotecas, reformas o aumento de capital de la Cooperativa etc.

12.- Tramita los procesos judiciales instaurados por la Cooperativa, en coordinación con la Gerencia General

13.- Asiste a reuniones en representación de la Cooperativa ante otras instituciones públicas y Privadas.

14.-Elabora el manual de procedimiento de trabajo del área jurídica.

15.- Realiza otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“DIVINO NIÑO”</b>
	<b>ROLES EN PROCESOS DE SECRETARIA</b>
<p><b>1.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</b></p> <p>Redactar y manejar información que se lleva a cabo en las sesiones del Consejo de Administración y Asamblea, es el responsable de elevar actas todas las sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.</p> <p><b>2.- ROLES PRINCIPALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar las actas de las sesiones y conservar los libros correspondientes;</li> <li>2. Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del Presidente del Consejo o Comisión que corresponda;</li> <li>3. Tener la correspondencia al día;</li> <li>4. Llevar un registro de resoluciones, de la Asamblea General y de los Consejos de Administración, Vigilancia o Comisiones, según corresponda;</li> <li>5. Custodiar y conservar ordenadamente el archivo;</li> <li>6. Notificar las resoluciones;</li> </ol> <p>Además de las atribuciones y deberes señalados, el Secretario del Consejo de Administración y de la Asamblea General, tendrá las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar la asistencia a sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración;</li> <li>2. Llevar el registro actualizado de la nómina de socios, con sus datos personales;</li> <li>3. Desempeñar otros deberes que le sean asignados por la Asamblea General o el Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones de la Ley, su Reglamento, el presente Estatuto o su Reglamento Interno;</li> </ol>	



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

### “DIVINO NIÑO”

#### ROLES EN PROCESOS DEL COMITÉ DE CRÉDITO

#### 1.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

El **Comité de Crédito**, estará integrado por un vocal designado por el Consejo de Administración, el jefe de Crédito y el Gerente, el mismo que será el presidente de dicho comité.

#### 2.- ROLES PRINCIPALES

- Resolver sobre las solicitudes de crédito y contingentes en el marco de las políticas establecidas en el presente Manual.
- Conocer y recomendar al Consejo de Administración las solicitudes de crédito presentadas por las personas vinculadas y familiares vinculados a ellos.
- Revisar la gestión realizada por los Niveles de Aprobación.
- Precautelar que las políticas y procedimientos establecidos en las metodologías de crédito se apliquen correctamente, en el nivel que le corresponda.
- El monto autorizado para la aprobación de las operaciones de crédito serán hasta los **USD \$12.000.00 dólares americanos.**



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

### “DIVINO NIÑO”

#### ROLES EN PROCESOS DE ASESOR DE CRÉDITO

#### 1.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

Atender al socio o cliente con cortesía, calidad, responsabilidad y dando información completa sobre la tramitación de créditos, plazos y formas de pago que ofrece la Cooperativa. Analiza, otorga créditos y mantiene una cartera sana, a través de la evaluación, administración y seguimiento de los créditos, en concordancia con los reglamentos y política de la Cooperativa.

#### 2.- ROLES PRINCIPALES

- Atiende y ofrece información al socio sobre los créditos vigentes, condiciones y características de los préstamos, requisitos a cumplir y documentación de respaldo a presentar por el solicitante.
- Recibe, revisa, evalúa, precalifica y califica las solicitudes de crédito, confidencial original, documentos, confrontando información, analizada si es o no sujeto de crédito y proyectando el impacto del crédito, para determinar la capacidad de pago del solicitante.
- Analiza, verifica documentos y movimientos de la cuenta, previo el ingreso de datos al sistema para otorgar el crédito de acuerdo a requisitos establecidos.
- Analiza, evalúa las solicitudes de crédito y emite el informe correspondiente (Central de Riesgos, y los documentos de soporte).
- Informa al socio sobre la aprobación o negación de la solicitud.
- Elabora los pagarés y otros documentos de respaldo establecidos en la
- Cooperativa y recepta las firmas del deudor, codeudor, garantes y cónyuges.
- Aprueba los créditos hasta los montos establecidos en el reglamento de crédito vigente.
- Asigna el desembolso del crédito ingresando los datos al sistema computacional, para que sea transferido a la cuenta o pagado en cheque.
- Realiza el seguimiento y gestión de cobro de su cartera de aquellos créditos caídos en mora más de Tres días vía telefónica.
- Elabora un informe de crédito para su aprobación (Gerente General y Comisión de Crédito.) de acuerdo al Reglamento de Crédito.
- Notificar al cliente sobre su atraso en el pago del crédito mediante un documento.



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

### “DIVINO NIÑO”

#### ROLES EN PROCESOS DE CAJERA

#### 1.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

Recibe y entrega dinero, revisa que los comprobantes de depósito, retiro y documentos de identificación sean, correctos, tanto en la numeración, nombre, fecha, firmas y cantidades.

#### 2.- ROLES PRINCIPALES

Los Roles principales que ejecuta en este puesto de trabajo son las siguientes:

- ✓ Atiende al público que solicita los servicios de ingresos o egresos de dinero en las libretas de ahorro.
- ✓ Recibe, cuenta y verifica su autenticidad de los dólares, cheques, firmas y número de cédula.
- ✓ Revisa y verifica en el sistema automatizado que existan fondos en los trámites de retiros.
- ✓ Cuenta el dinero entregado y recibido por el cliente y confirma con las cantidades escritas en la papeleta, cheques etc.
- ✓ Registra en el sistema automatizado, en el acto, la transacción realizadas y en la libreta de ahorros o documento de respaldo respectivo.
- ✓ Controla permanentemente las disponibilidades de caja.
- ✓ Realiza trabajos de anotación, registro y entrega de los valores y documentos recibidos o Pagados.
- ✓ Efectúa el balance diario de los ingresos y egresos; cuenta, ordena, y clasifica el dinero y cheques según su valor.
- ✓ Elabora el cuadro diario de caja, cotejando el reporte u hoja de colecta admitido por el sistema y los respaldos que mantiene en comprobantes y papeletas de depósito, retiro, pago, valor en efectivo y entrega al Contador General
- ✓ Realiza otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

### “DIVINO NIÑO”

#### ROLES EN PROCESOS DE CONTADOR

#### 1.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

Planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades contables de la Cooperativa bajo el cumplimiento de procedimientos establecidos en la misma con el fin de garantizar el registro correcto y oportuno de las operaciones económicas de la organización, así como dar cumplimiento con las disposiciones emitidas por los Organismos de Control.

#### 2.- ROLES PRINCIPALES

- ✓ Participa en la formulación del (Plan Estratégico) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa.
- ✓ Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su Departamento y presenta a Gerencia General, para su aprobación, seguimiento y evaluación.
- ✓ Participa, en la planificación y presupuestario operativa de su área y de la institución.
- ✓ Analiza, evalúa y recomienda los cambios que sean necesarios en el sistema de contabilidad de la Cooperativa, siempre que propendan a mejorar el mismo, cumpliendo con las Normas de Contabilidad de General Aceptados.
- ✓ Efectúa constataciones de inventarios físicos en forma periódica o cuando se lo requiera, de todos los bienes de la Cooperativa, así como la existencia de materiales y equipos.
- ✓ Cumple con las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna, Externa y Organismos de Control.
- ✓ Planifica, organiza y distribuye entre el personal a su cargo los diferentes subsistemas contables.
- ✓ Legaliza con su firma, la veracidad de los estados financieros para la
- ✓ Cooperativa.
- ✓ Prepara, revisa y cancela las declaraciones de pagos, por concepto de retención de

impuestos a la renta y otras obligaciones tributarias vigentes.

- ✓ Elabora, registra y legaliza comprobantes de contabilidad de fin de mes y cierre del ejercicio Económico.
- ✓ Revisa y aprueba en forma mensual las conciliaciones bancarias y anexos.
- ✓ Mantiene un sistema contable oportuno y al día con los registros de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de las normas contables.
- ✓ Efectúa el control previo concurrente de las transacciones financieras de la
- ✓ Cooperativa, de acuerdo a las disposiciones internas y las normas vigentes.
- ✓ Dispone oportunamente de los estados financieros y demás anexos, a fin de proporcionar a los ejecutivos y directivos la información veraz para su análisis y toma de decisiones.
- ✓ Lleva y mantiene actualizada la contabilidad de la institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo.
- ✓ Revisa anexos o balances y emite informes a los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General y Auditoría.
- ✓ Analiza los sistemas contables, estados financieros y presenta a Gerencia General de la Cooperativa para la toma de decisiones.
- ✓ Realiza periódicamente arqueos de Caja Chica.
- ✓ Realiza reuniones de trabajo con su personal para tratar asuntos de trabajo.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“DIVINO NIÑO”**

**ROLES EN PROCESOS DE AUXILIAR DE SERVICIO**

**1.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO**

Ejecutar labores de secretaria de la Cooperativa, atiende a instituciones públicas, privadas, clientes o socios de la Cooperativa, garantizando fidelidad y seguridad de la documentación interna y externa. Realiza labores de digitación computacional, bajo órdenes específicas del Gerente General.

**2.- ROLES PRINCIPALES**

- ✓ Proporcionar la información que el cliente lo solicite.
- ✓ Dar a conocer cuáles son los requisitos para acceder a un crédito.
- ✓ Encargada de realizar el fotocopiado de documentos que requiera la Cooperativa.
- ✓ Convoca a las sesiones de los Consejos de Administración y Vigilancia.
- ✓ Atiende al público en general y clientes en particular personalmente o por teléfono y concierta citas o toma nota del mensaje e informa al Gerente General.
- ✓ Envía y recepción de documentos vía fax.



## **4.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

La descripción de procedimientos de la cooperativa se la va a las arcas administrativas, financieras, operativas siendo las establecidas y existentes.

Para la realización de la misma se las ha elaborado de forma narrativa explicando el proceso y estableciendo políticas a cada proceso para que estos sean realizados de una manera eficiente y eficaz en su cumplimiento.

Para su completo desarrollo además de elabora flujo gramas graficando los procesos de una manera resumida para después proponer los documentos de respaldo que aún no han sido elaborados e implantados en la cooperativa.

### **4.7.1 Procedimiento administrativo**

En los procedimientos administrativos se han tomado en cuenta las principales actividades que tienen que ver directamente con el personal.

- Contratación de personal
- Capacitación de personal

### **4.7.2 Proceso contable financiero**

- Apertura de caja fuerte
- Recepción de depósito en efectivo
- Recepción de depósito en cheque
- Recepción de depósito en póliza
- Transferencia
- Cierre de caja al finalizarlas operaciones en el día
- Manejo de caja chica
- Manejo de activos
- Pago de remuneración empleados
- Aprobación de estados financieros
- Cancelación de factura y registro

### **4.7.3 Proceso operativo**

- Colocación de crédito
- Recuperación de cartera
- Apertura de cuenta



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“DIVINO NIÑO”**

**NARRACION DEL PROCESO**

**1.- IDENTIFICACION DEL PROCESO**

DEPARTAMENTO : GERENCIA

PROCESO : Contratación de personal

ALCANCE: selección del personal más idóneo para el cargo

REPORTA A : GERENTE

El **Gerente**, quien mantendrá bajo su responsabilidad lo que se indica a continuación:

Administrará la gestión de crédito, cobranzas y operaciones contingentes, en base al presupuesto y a la normativa institucional que el Consejo de Administración determine.

Podrá establecer segmentos de colocación, montos plazos, destino financiero, en función del análisis de las condiciones del mercado como prevención para mitigar el riesgo de crédito.

Definirá estrategias de colocación cuando los indicadores de liquidez de la Institución así lo permitan.

Será responsable del monitoreo a la gestión mensual de recuperación de los créditos en demanda pre-judicial y judicial.

Contratará un abogado o personas que brinden el servicio de cobranza externa para la gestión extrajudicial o judicial.

Autorizará la liquidación del crédito previa confirmación de la sustentación de la documentación, inspección y análisis crediticio.

Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**SELECCIÓN DE PERSONAL**

**4.8 PERFIL DE SOLICITUD DE EMPLEO**

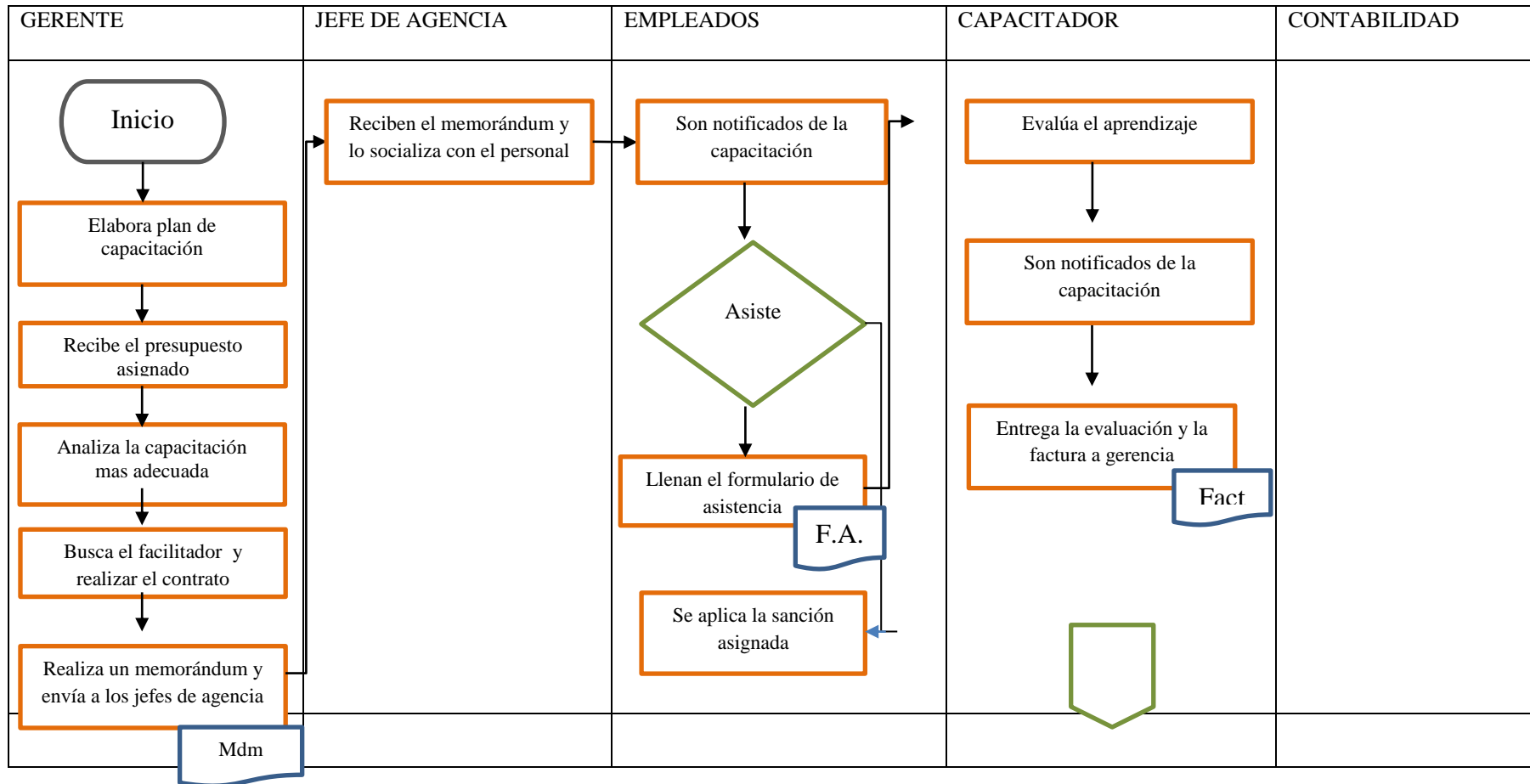
DATOS PERSONALES						
APELLIDO		FOTO				
NOMBRE						
FECHA DE NACIMIENTO					EDAD	
ESTADO CIVIL:	NOMBRE DE CONYUGUE:					
NUMERO DE HIJOS					CARGA FAMILIAR:	
C.I.	NACIONALIDAD					
DOMICILIO:						
CIUDAD		E-MAIL:				
TELEFONO CONVENCIONAL		CELULAR:				
EDUCACION:						
ESTUDIOS SECUNDARIOS						
			ESPECIALIDAD			
ESTUDIO UNIVERSITARIO:						
			CARRERA:			
SI ESTUDIA HORARIO:						
IDIOMAS						
Escribe los idiomas que conoce en la columna de la izquierda, completar en cada casillero de acuerdo con las siguientes referencias: B= Básico I= Intermedio A= Avanzado						
IDIOMA:		HABLA	LEE	ESCRIBE		
CERTIFICACIONES - EXAMES APROBADOS						

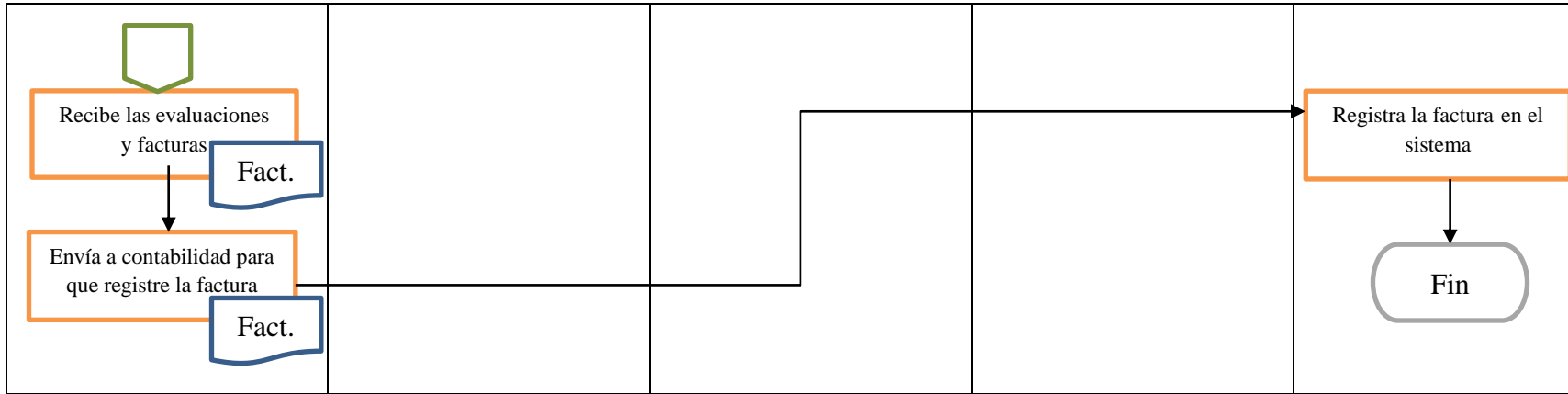
<b>OTROS CONOCIMIENTOS:</b>
Escriba los conocimientos relacionados a la carrera o profesión y conocimientos de computación detalle nivel alcanzado (básico, intermedio, avanzado), etc.
<b>REFERENCIAS PERSONALES:</b>

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO

### FLUJOGRAMA CAPACITACION DE PERSONAL

Gráfico N°2 Capacitación de personal





Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

## PLAN DE ACCIÓN

**Área clave:** Personal del departamento de Crédito y Cobranzas

**Objetivo:** Mejorar la calidad de servicio y los conocimientos del personal de área

**Plan de Acción:** Plan para capacitación y desarrollo del personal de área de crédito y cobranza.

**Propósito:** Lograr una capacitación al personal de área de Crédito y Cobranza.

**Responsable Básico:** Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño

**Tabla N° 2 Plan de acción**

PASOS	RESPONSABLE	DURACION
<b>DEFINICION DE DIRECTRICES</b>  Identificar las funciones y los requisitos de los puestos en el área del personal de crédito y cobranzas.  Preparación de cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades de los funcionarios	<b>JEFE DE CREDITO</b> <hr/> <b>JEFE DE TALENTO HUMANO</b>	<b>15</b> <hr/> <b>5</b>
<b>RECOPIACION DE INFORMACION</b>  Intercambio de ideas con Administración, encuesta a los funcionarios, contacto con el especializado en la capacitación.	<b>COMITÉ DE CAPACITACION Y DESARROLLO</b>	<b>10</b>
<b>ORDENAMIENTO DE LA INFORMACION</b>  Tabulación De encuesta.  Unificación de ideas,  Revisión de programa de capacitación.  Análisis de información.	<b>COMITÉ DE CAPACITACION Y DESARROLLO</b>	<b>10</b>

Fuente: Investigador

Elaborado: Carlos Guerrero



## PRESUPUESTO DE GASTOS DE CAPACITACION

**Tabla N° 3 Presupuesto de gastos de capacitación**

N°	ACTIVIDAD	COSTO UNITARIO	TOTALES
1	Contratación de servicios profesionales	2.500,00	2.500,00
2	Folletos del Manual de Crédito y Cobranza	35,00	35,00
3	Gastos de Operación (12 x4 días)	48,00	48,00
			<b>2.583,00</b>

Fuente: Investigador

Elaborado: Carlos Guerrero

## MODELO DE EVALUACION DE CAPACITACION

Nombre: .....

Fecha: .....

Cargo: .....

Las preguntas a continuación permiten dar su opinión acerca de la capacitación

Marque con una X donde usted considere conveniente

Tabla N° Evaluación de capacitación

1.- Previa a la capacitación como considera que estaba su conocimiento

**Malo**                      **Regular**                      **Bueno**                      **Excelente**

2.- Como considera que se encuentra su conocimiento después de la capacitación

**Malo**                      **Regular**                      **Bueno**                      **Excelente**

3.- En qué nivel capto la capacitación brindada

**Bajo**                      **Medio**                      **Medio Alto**                      **Alto**

4.- Según su tipo de trabajo en qué porcentaje colabora esta capacitación.

**25%**                      **50%**                      **75%**                      **100%**

5.- Los materiales utilizados por el expositor estuvieron adecuados

**Si**                      **No**                      **Tal vez**

6.- Los temas previstos en la capacitación fueron dictados en su totalidad

**Si**                      **No**

7.- Los temas expuestos fueron explícitos o complejos

**Explicito**                      **Complejo**

8.- Describa lo que más le intereso del plan de capacitación

9.- Que temas consideraría necesario para una próxima capacitación

10.- Como califica al expositor

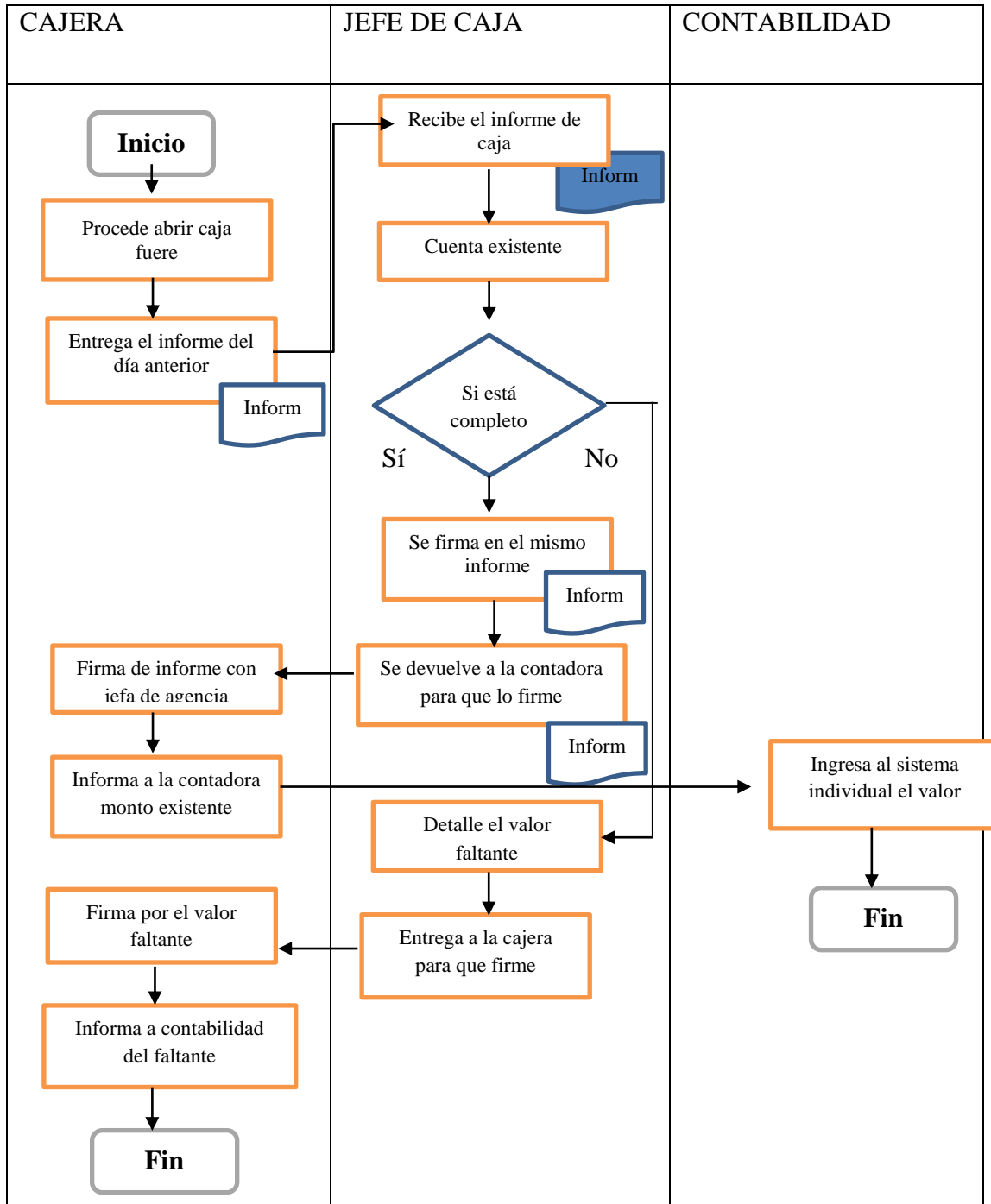
**Excelente**                      **Bueno**                      **Malo**

Fuente: Investigador

Elaborado: Carlos Guerrero

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA DE APERTURA DE CAJA FUERTE**

Grafico N°3 Apertura de caja fuerte



Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**INFORME DE EFECTIVO DE CAJA FUERTE**

Tabla N° Informe de efectivo de Caja Fuerte	N. 000001
---	-----------

CANTIDAD	DETALLE	VALOR	TOTAL
	Billete		
	<b>Total Billete</b>		
	Monedas		
	<b>Total Monedas</b>		
	<b>TOTAL</b>		

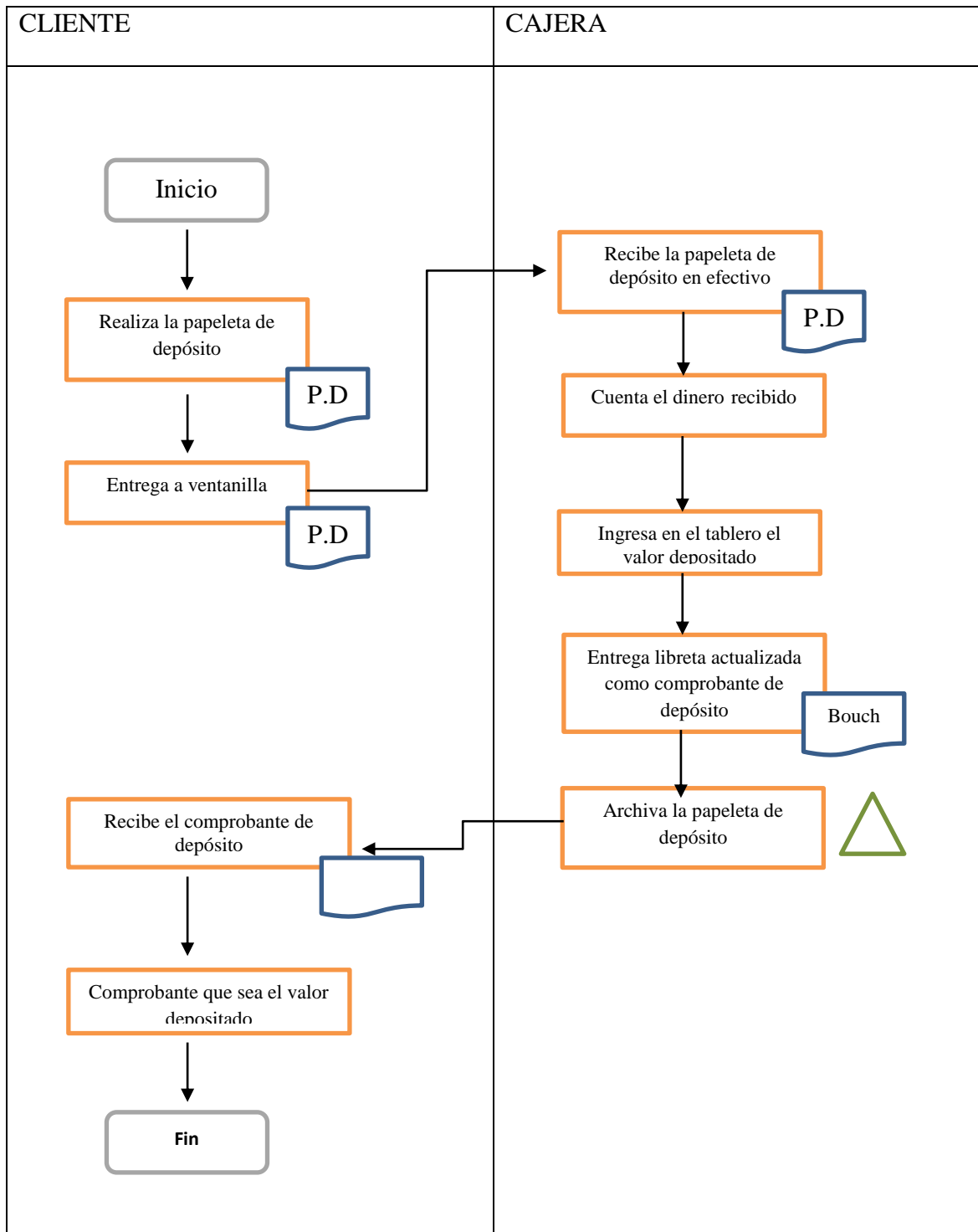
Certifico que los valores encontrados son mismos que fueron presentados en el informe del día. .... 2016.

Cajera

Jefe de Agencia

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA DE RECAUDACION EN EFECTIVO**

Gráfico N°4 Depósito en Efectivo




Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

# MODELO DE PAPELETA DE DEPÓSITO

Gráfico N°5 Papeleta de depósito



**DIVINO NIÑO**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**CUENTA DE AHORRO**

CIUDAD	AÑO	MES	DÍA

NOMBRE:

CTA. N°

ESPCIO RESERVADO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "DIVINO NIÑO"

ESTE DOCUMENTO NO ES VALIDO SIN LA CERTIFICACION DE LA COOPERATIVA

DOLARES	Nº	EFFECTIVO USD
		TOTAL DEPOSITADO

FIRMA DEL SOCIO

C.I. \_\_\_\_\_

El cliente declara que los valores entregados y recibidos en su cuenta son lícitos y consecuentemente no proviene de ninguna actividad ilegal o ilícita, ni serán destinados a acciones relacionadas y tipificadas en las leyes de prevención de lavado de activos, vigentes. No asumirá que lancen efectivo depositado o transferencias a su cuenta proveniente de delitos o ilícitos. Autoriza a las autoridades de la Cooperativa Divino Niño, a realizar el análisis y verificaciones que consisten en determinar e informar de manera inmediata y documentada a la autoridad competente en casos de investigación o cuando se detectan transacciones financieras, depósitos, captaciones, retiros, resacas. Renuncia a ejercer cualquier pretensión tanto en el ámbito civil como penal por estos hechos.

SON: \_\_\_\_\_

DEPOSITO

0005838

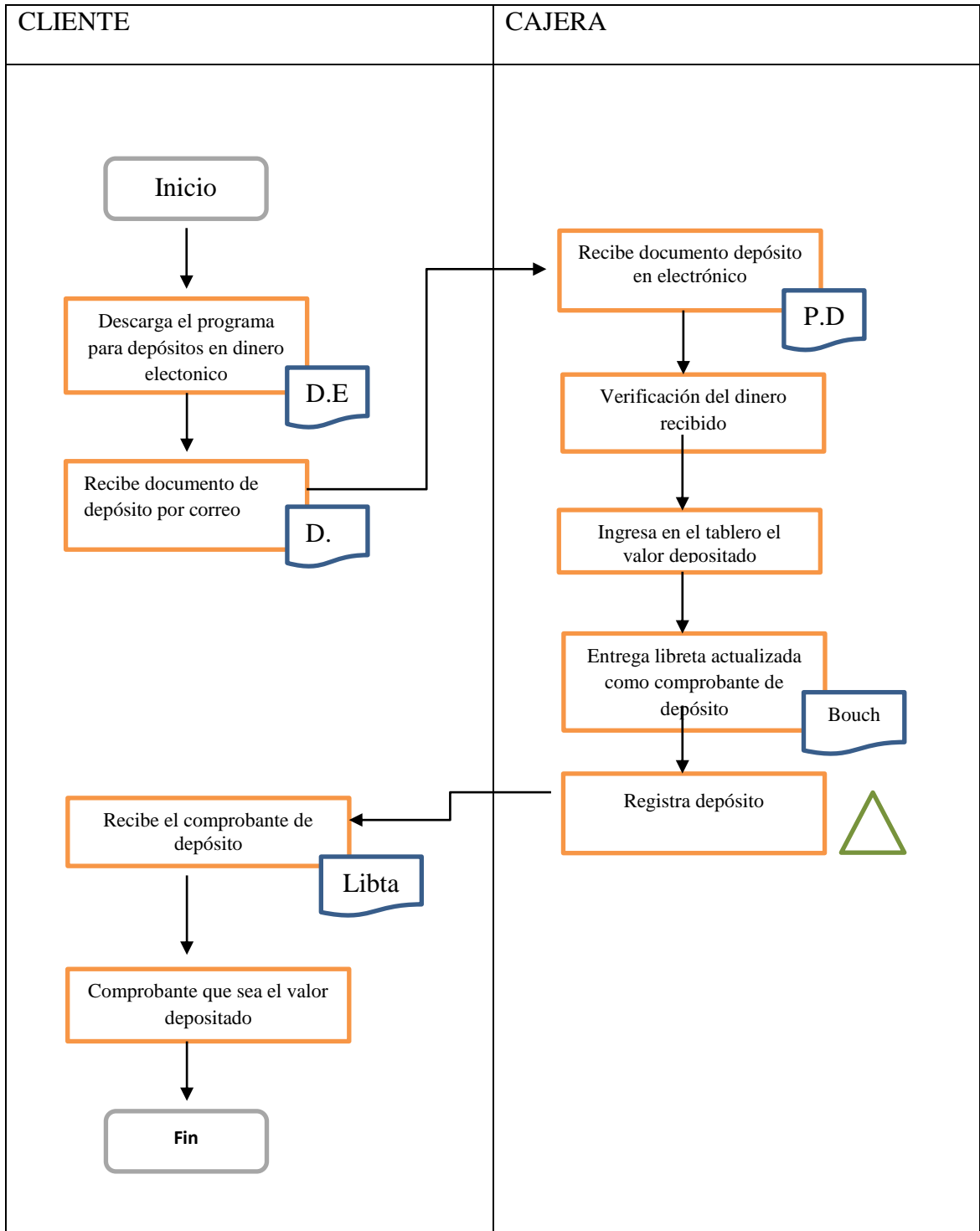
## DETALLE DE CHEQUES

BANCO	CHEQUE N°	VALOR	EFECTIVO	
			DENOMINACION	VALOR
			1	
			5	
			10	
			20	
			50	
			100	
			VALOR BILLETES	
			MONEDAS	
			TOTAL EFECTIVO	
		TOTAL USD.		

Sirvase endosar los cheques y anotar el número de la cuenta en que se depositan

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA DE RECAUDACION EN DINERO ELECTRONICO**

Gráfico N°5 Recaudación en dinero electrónico

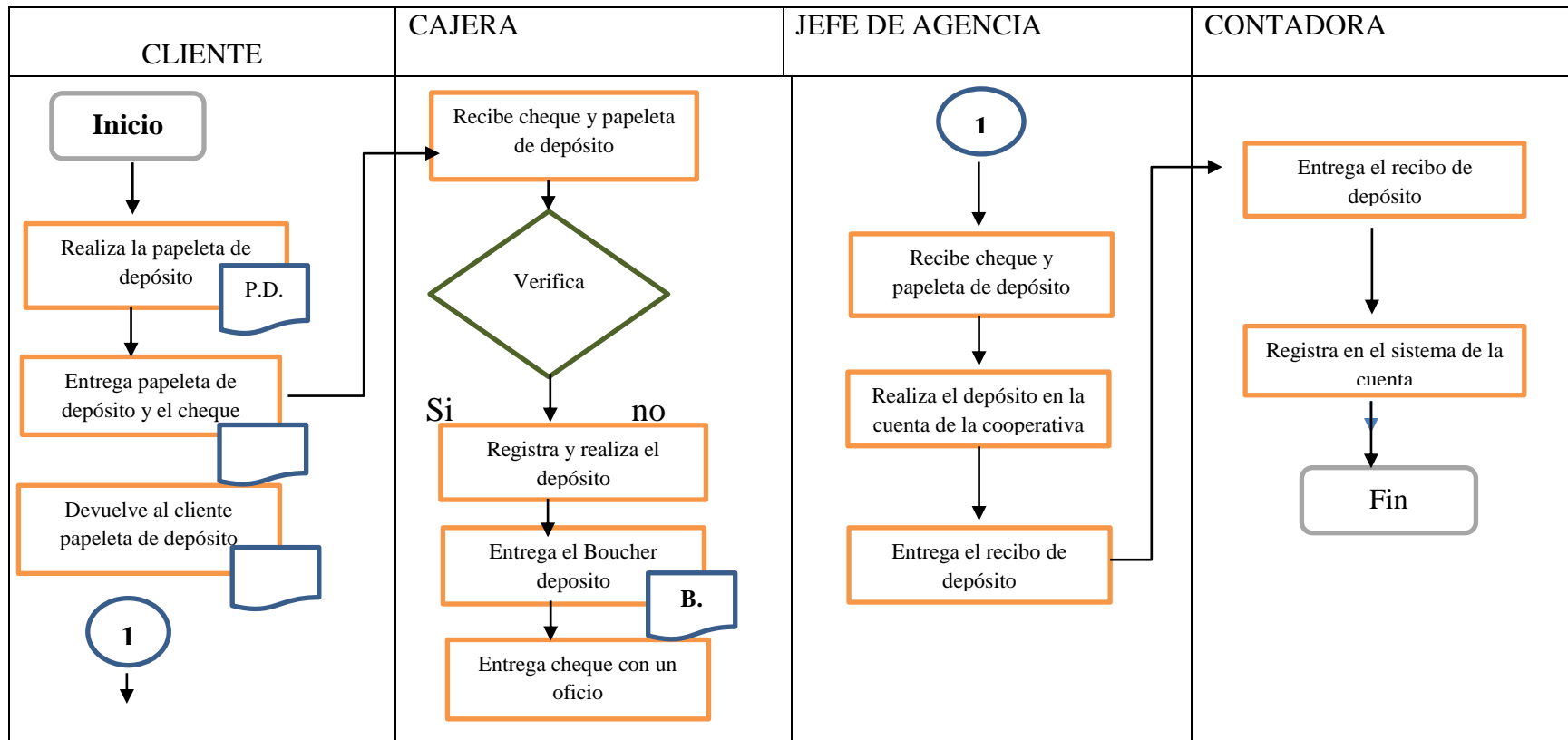


Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA DE DEPOSITO DE CHEQUE**

Gráfico N°6 Depósito en cheque



Fuente: COAC Divino Niño  
 Elaborado: Carlos Guerrero



## MODELO DE INFORME DE CHEQUES RECIBIDOS AL DIA

Tabla N| Informe de cheque recibido al día

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO		N° 00001
Realizado: Cajera		Fecha:.....		
Depositado: Jefe de Agencia				
Registrado: Contadora				
Presentación del detalle de los depósitos realizados el día de operación.				
N° Cuenta	Socio	Banco	Cheque N°	Valor
TOTAL				

\_\_\_\_\_

Cajera

\_\_\_\_\_

Jefe de Agencia

\_\_\_\_\_

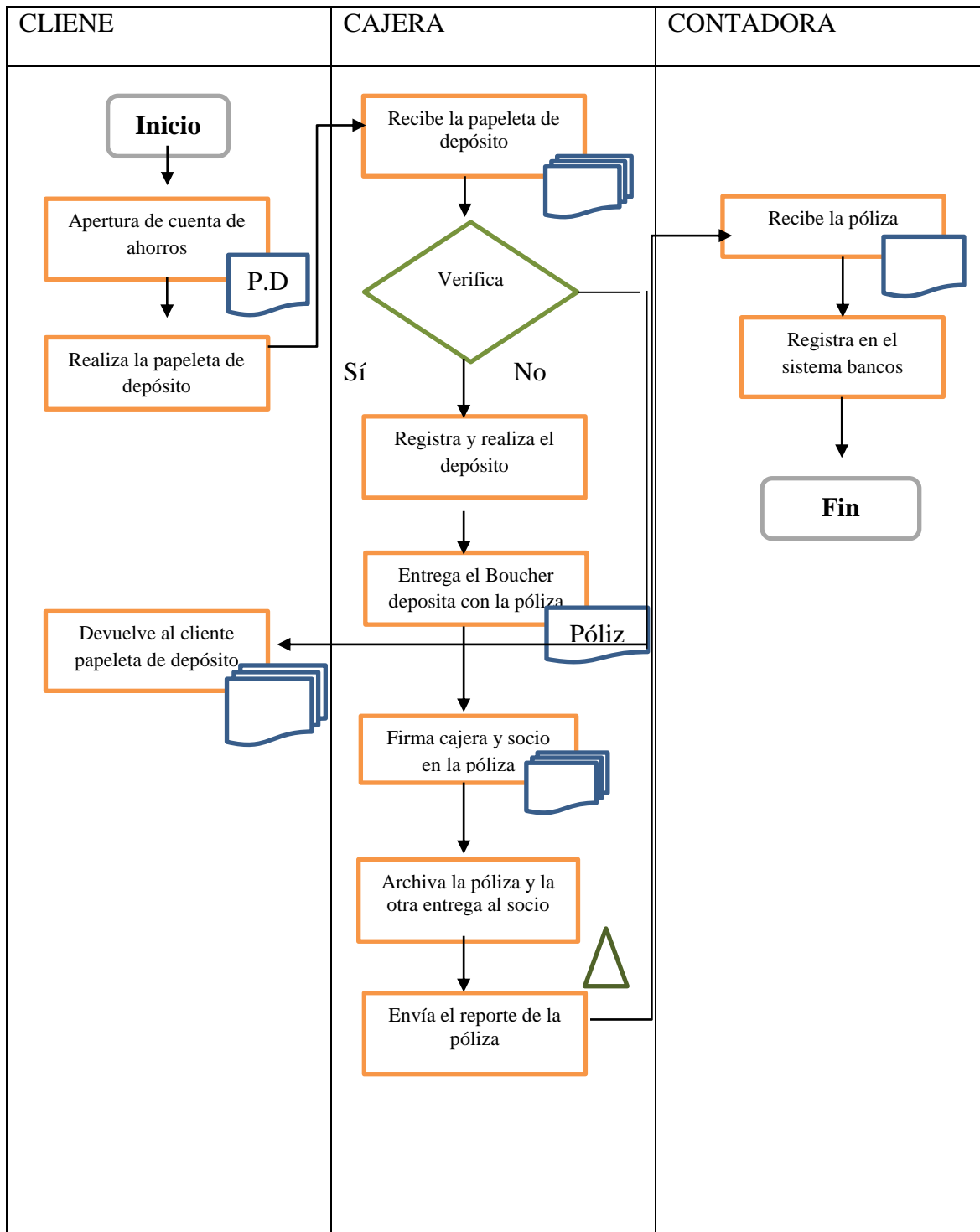
Contadora

Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA DE POLIZA A PLAZO FIJO**

Gráfico N°7 Póliza a plazo fijo




Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

**MODELO E ORDEN DE PAGO DE CANCELACION DE POLIZA A PLAZO FIJO**

Tabla N° Orden de pago de cancelación de póliza a plazo fijo

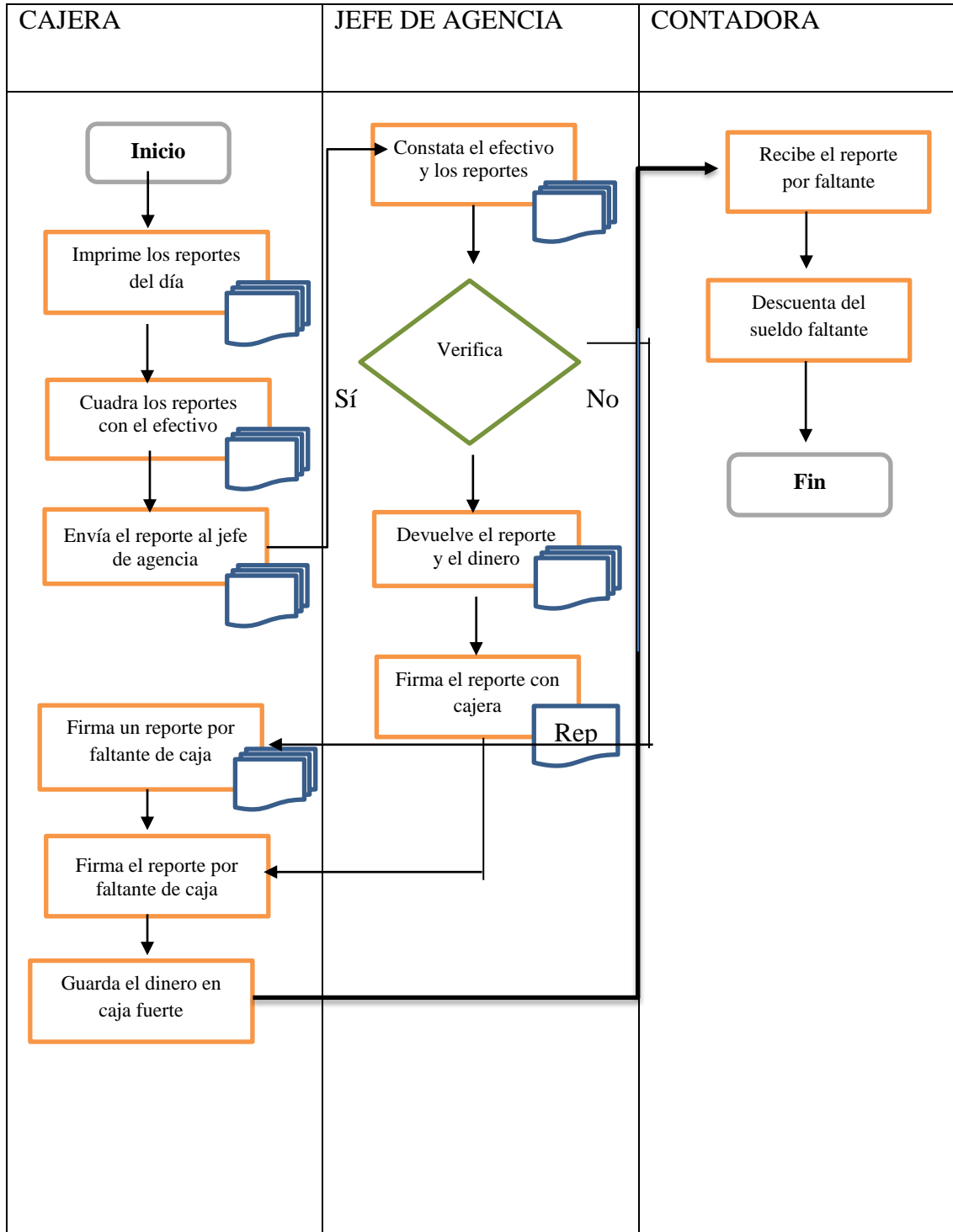
	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINNO NIÑO</b></p> <p><b>ORDEN DE PAGO</b></p>	<p><b>N° 0001</b></p>
<p>Concepto</p> <p>General.....</p> <p>Numero de póliza.....</p> <p>Socio.....</p> <p>Plazo en día.....</p> <p>Fecha (Recepción).....</p> <p>Valor depositado.....</p> <p>Interés ganado.....</p> <p>Impuesto.....</p> <p>A favor del depositante:</p> <p>Cancelación en:</p> <p><b>CUMANDA día/mes/año</b></p>		
<p><b>Elaborado</b></p>	<p><b>Revisado</b></p>	<p><b>Recibí conforme</b></p> <p><b>C.I.</b></p>

Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA DE CANCELACIÓN DE DIVIDENDOS**

Gráfico: N° 8 Cierre de caja al finalizar las operaciones del día




Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

## MODELO DE RECIBOS DE CANCELACIÓN DE DIVIDENDOS

Tabla N° Recibo de cancelación de dividendos

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO</b> <b>RECIBO DE CANCELACION DE DIVIDENDOS</b>	<b>N° 00001</b>
SOCIO: ..... CUENTA: ..... TIPO DE CREDITO: .....	Cancelación en caja: ..... Fecha de cancelación: ..... Monto otorgado: .....	
Dividendo 0/0	Tasa de interés	
Capital: ..... Interés: ..... Interés mora: .....	Seguro de desgravamen: ..... Notificación: ..... Judicial: .....	
Fecha de pago	Total cancelado	
Saldo capital: .....	Próximo pago Vence: .....	Pago Aproximado: ....

\_\_\_\_\_  
FIRMA SOCION

\_\_\_\_\_  
CAJERA

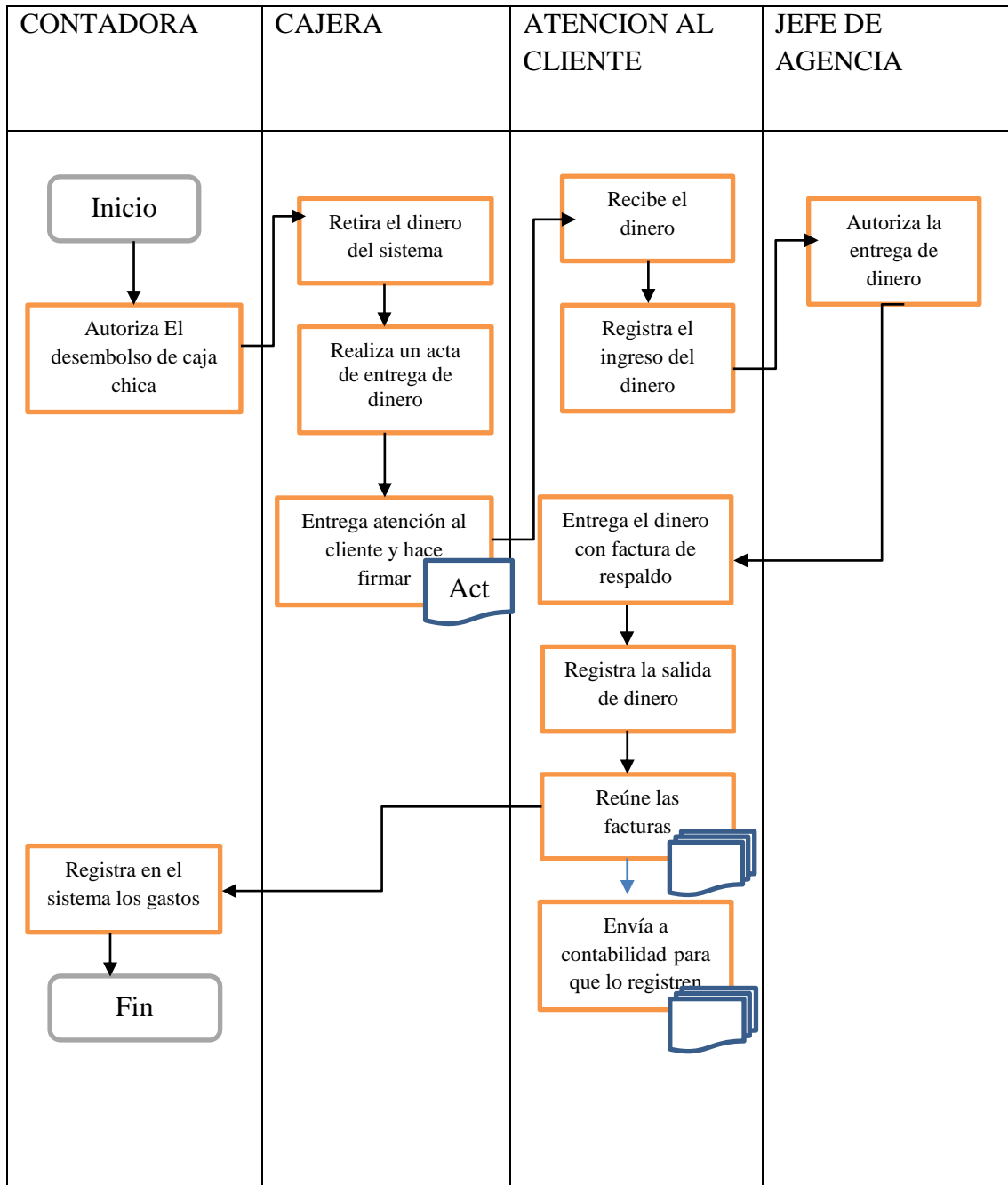
Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**

## FLUJOGRAMA DE MANEJO DE CAJA CHICA

Gráfico: N°9 manejo de caja chica



Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

**RECIBO DE CAJA CHICA**

**He recibido de:** \_\_\_\_\_

**La cantidad de:** \_\_\_\_\_

**Por:** \_\_\_\_\_

**Aplicación contable:** \_\_\_\_\_

**DEDUCCIONES** \_\_\_\_\_

**Fecha** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**NETO:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Nombre:** \_\_\_\_\_

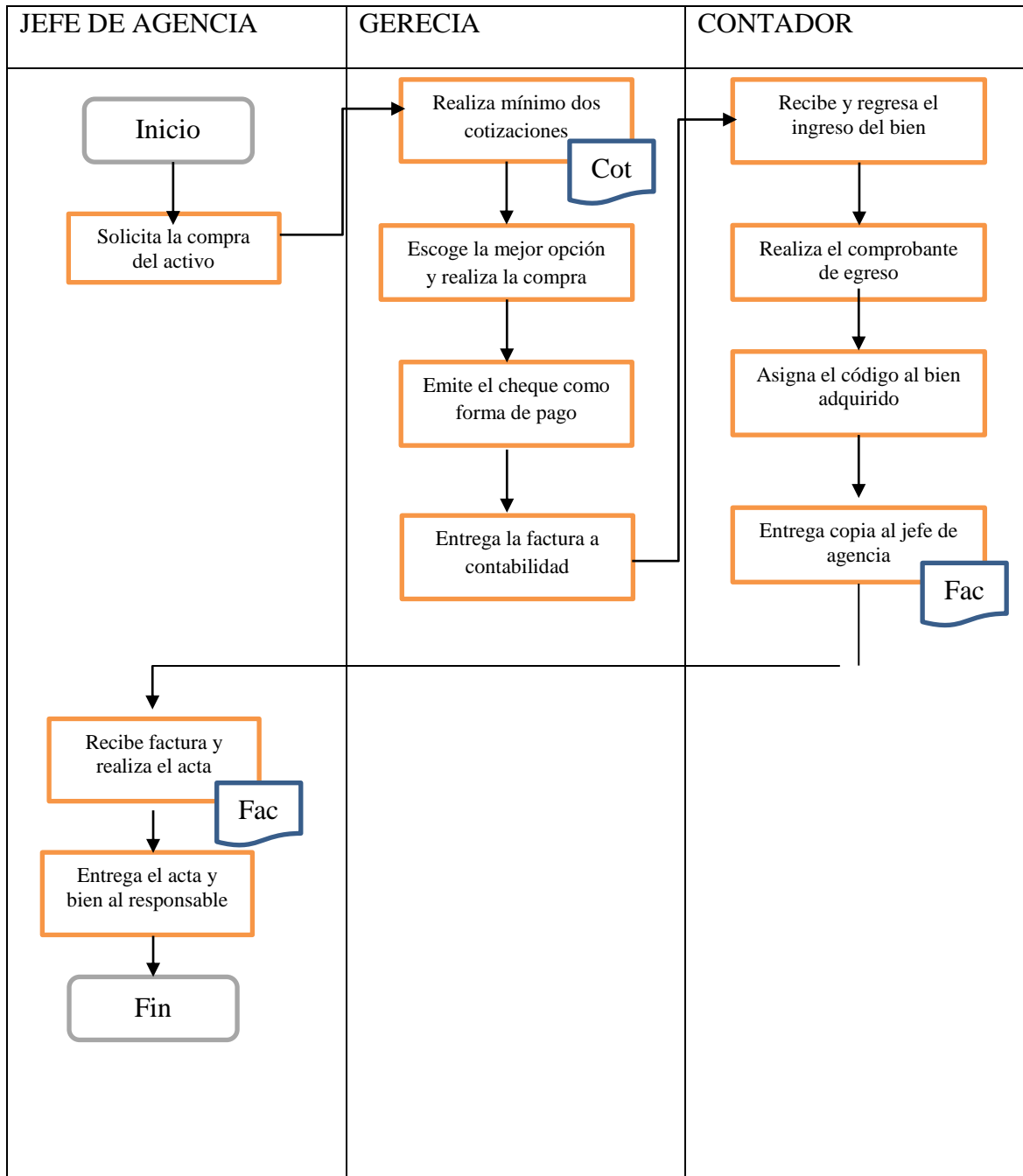
**C.I.:** \_\_\_\_\_

**SOLICITANTE**

**AUTORIZADO**

## FLUJOGRAMA DE MANEJO DE ACTIVOS

Gráfico: N°10 manejo de activos



Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

## MODELO DE ACTA DE ENTREGA DE BIENES





N° 000001

En el Cantón Cumandá a los .....días del mes de..... del dos mil dieciséis, con representante de la agencia Abg. .... quien entrega los bienes, Sr(a).....quien recibe los bienes, en conocimiento del gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito Divino Niño y Sr(a). ....calidad de testigo de la entrega de bienes.

Al efecto con la presencia de las personas mencionadas anteriormente se procede con la entrega física de los activos y bienes sujetos de control Adm. De acuerdo al siguiente detalle.

Código	Detalle	Color	Serie	Modelo	Maca	Observación

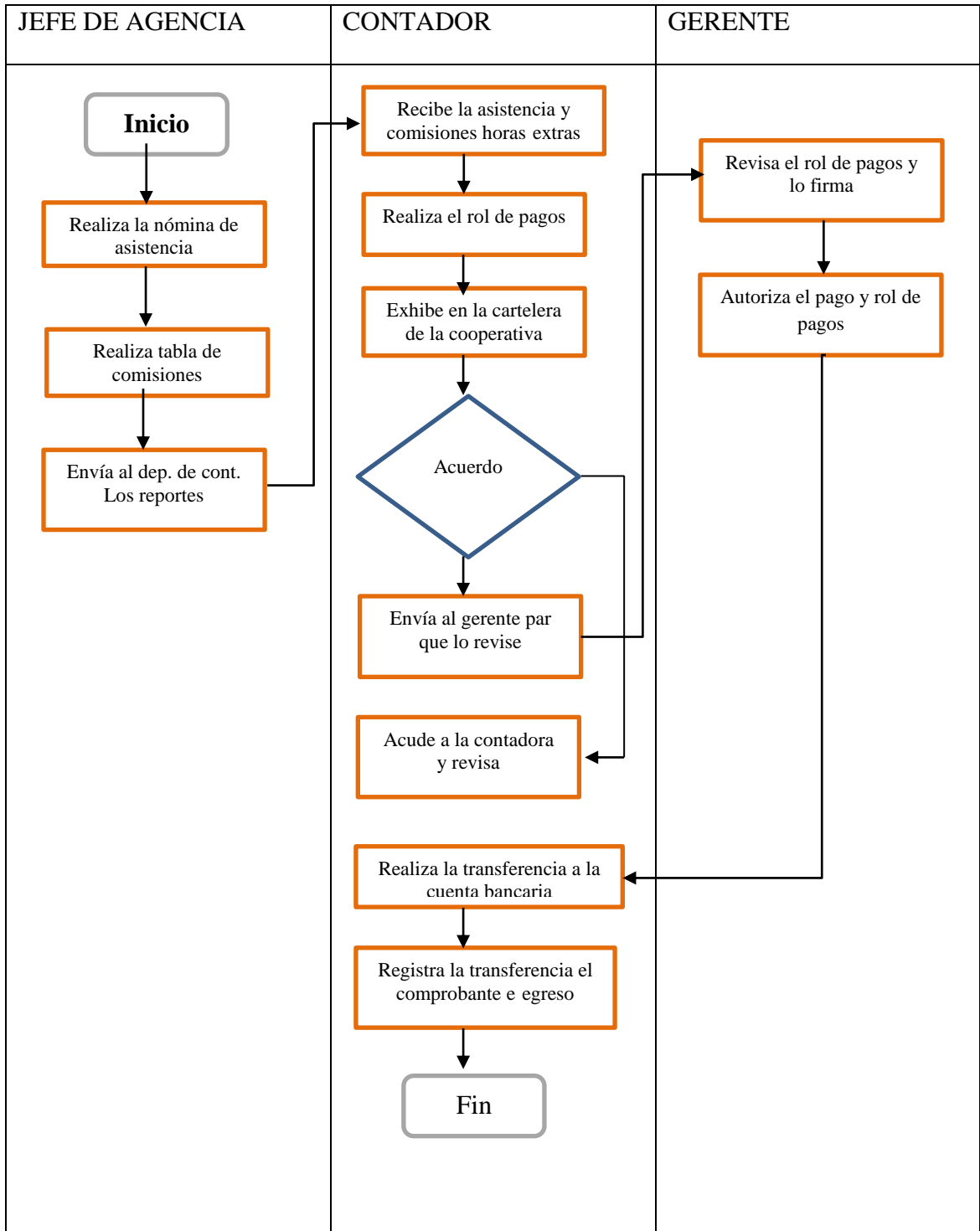
Entrega

Recibe

Testigo

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA DE PAGO REMUNERACIÓN A EMPLEADOS**

Gráfico N°11 Pago remuneración a empleados

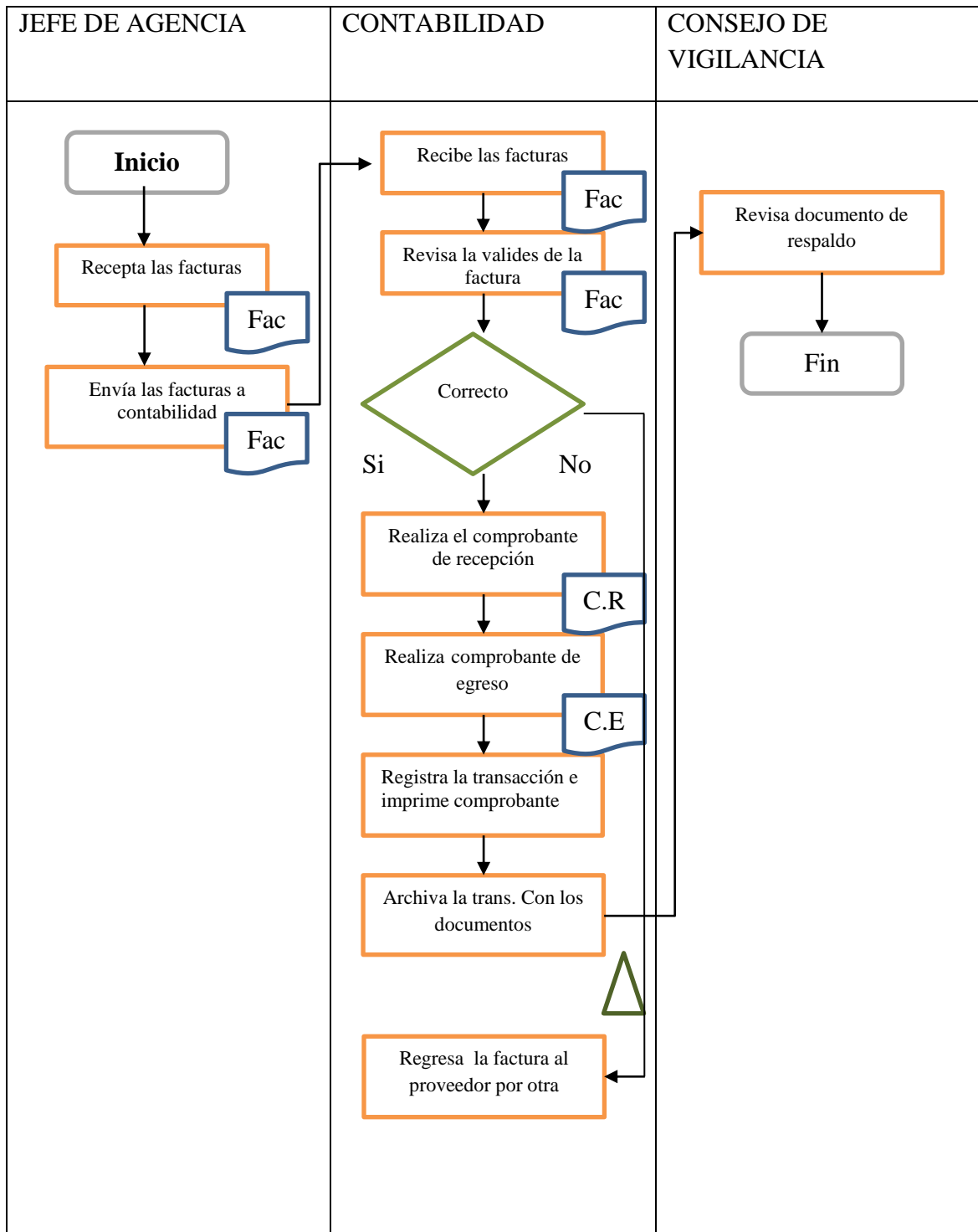


Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA REGISTRO CONTABLE DE FACTURA**

Gráfico N°12 Registro contable de factura




Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

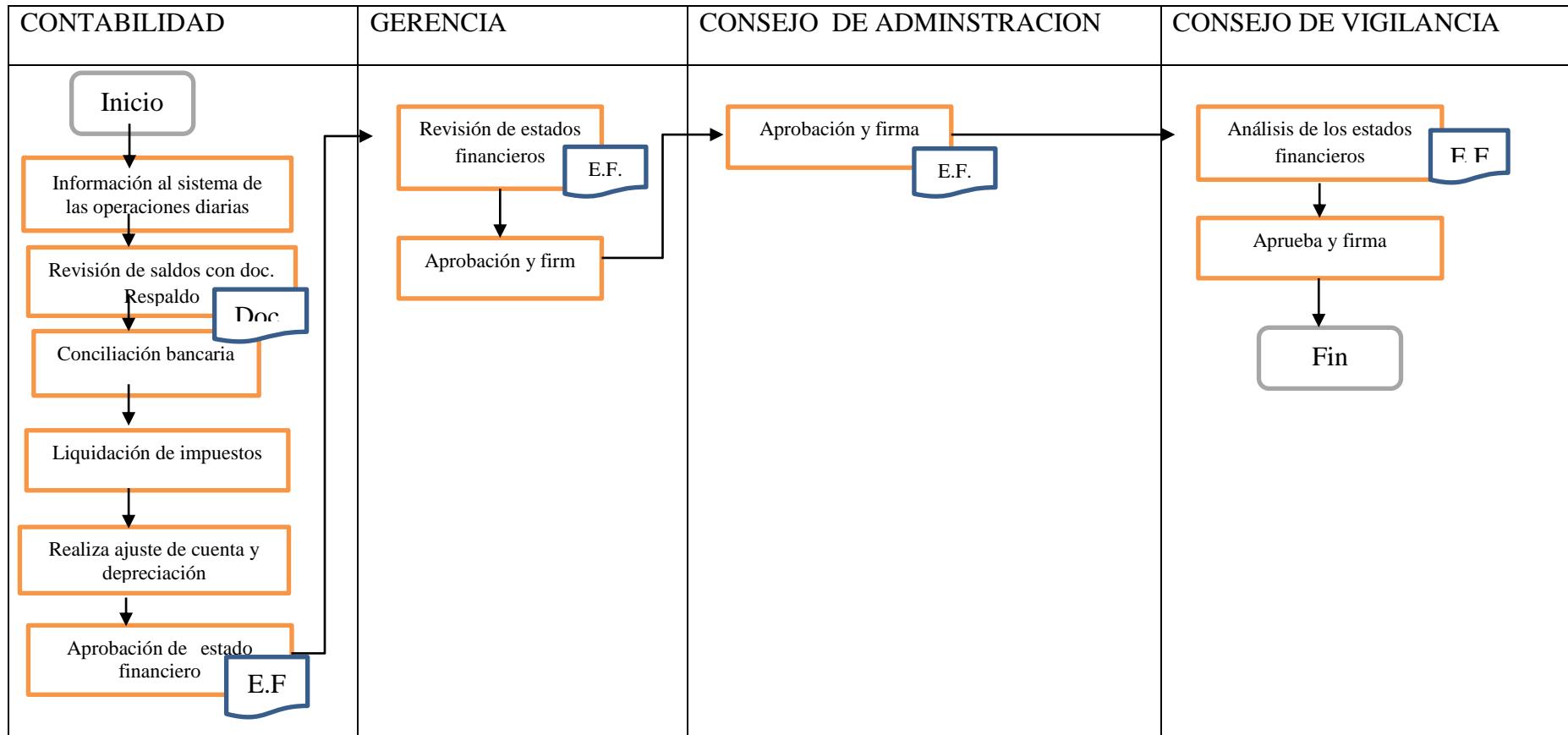
## REGISTRÓ CONTABLE DE FACTURA

Ilustración 5

		<i>Cooperativa La Abasco y Calidad Divino Niño</i>		N.º Albarán: _____								
Remitente: _____		N.I.F.: _____										
Domicilio: _____		Localidad: _____		C.P.: _____								
Consignatario: _____		N.I.F.: _____										
Domicilio: _____		Localidad: _____		C.P.: _____								
Bultos	Mercancías	Peso kg	Volumen m <sup>3</sup>	Peso equivalente en kg								
Portes { <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagados <input type="checkbox"/></li> <li>- Debidos <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>- Reembolsos <input type="checkbox"/></li> </ul>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Portes: .....</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Gastos: .....</td> <td></td> </tr> <tr> <td>IVA: al 16% .....</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total:</b> .....</td> <td></td> </tr> </table>			Portes: .....		Gastos: .....		IVA: al 16% .....		<b>Total:</b> .....	
Portes: .....												
Gastos: .....												
IVA: al 16% .....												
<b>Total:</b> .....												
Salida de: _____, a ____ de _____, 200__ Hora: _____		Recibi: _____, a ____ de _____, 200__ Hora: _____										

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA APROBACIÓN DE ESTADO FINANCIERO**

Gráfico N°13 Aprobación de estado financiero



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA COLOCACIÓN DE CRÉDITO**

Gráfico N°14 Colocación de crédito

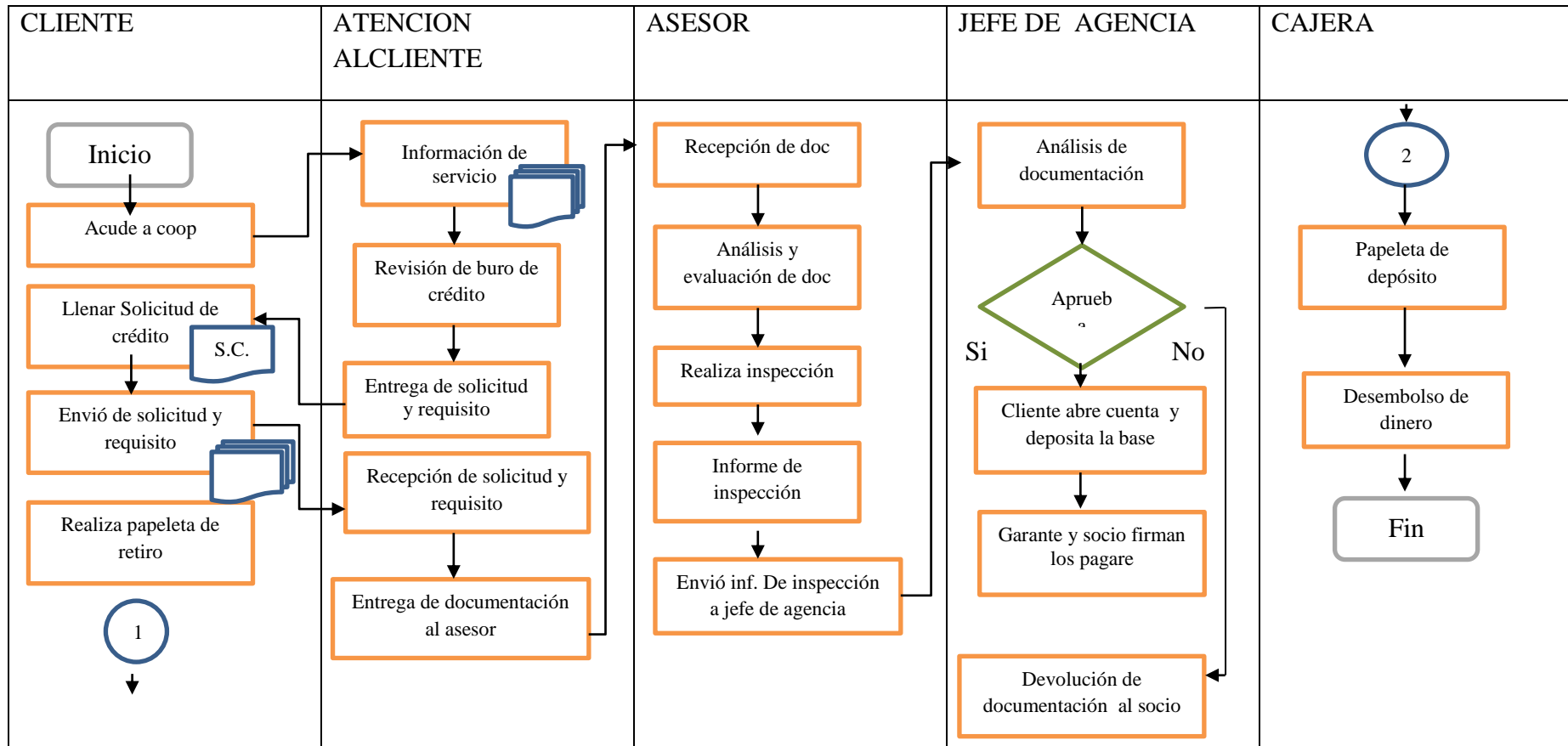


Tabla N° Colocación de Crédito

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO</p>
<p>DEPARTAMENTO CREDITO Y COBRANZA</p>
<p>PROCESO: Colocación de Crédito</p>
<p>RESPONSABLE: Asesor de Crédito</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La persona ingresa y pregunta los créditos que oferta la cooperativa</li> <li>✓ Se le explica cómo puede acceder a un crédito y se le entrega los requisitos</li> <li>✓ Si regresa se le revisa el buró de crédito para ver si es candidato al microcrédito</li> <li>✓ Primero le entrega la documentación necesaria (solicitud de crédito)</li> <li>✓ Recibe atención al cliente</li> <li>✓ La información la reciben los asesores de crédito</li> <li>✓ Revisa la documentación y la capacidad de liquides para los pagos</li> <li>✓ Realiza la inspección para el levantamiento de garantías llena los formularios pregunta a los vecinos como es la relación</li> <li>✓ Se envía a comité de créditos junto a la carpeta de inspección, se realiza análisis de capacidad y si o adeuda con otras instituciones se discute si lo aprueban</li> <li>✓ Se apertura la cuenta y se deposita la base que el socio requiere</li> <li>✓ Se llama al socio y garante para las firmas correspondientes y se asigna los valores para la aprobación de crédito</li> <li>✓ Directamente se hace el ingreso al sistema</li> <li>✓ Se realiza el depósito del crédito solicitado</li> </ul>

## **CREDITOS**

### **POLITICAS**

Nuestra política de Crédito define el ámbito de acción es la confianza que voluntariamente se otorga a la personas, en virtud de las cuales pueden obtener las unas valores de las otras, mediante la promesa de un reembolso futuro. Esta confianza se deriva del conocimiento que el otorgante (acredite, acreedor o sea el que entrega los valores).

Esta política marca la pauta para la consecución de estos objetivos los cuales se llevan en virtud de Administración efectiva del crédito.

### **Pautas para fijar políticas de crédito**

- Factor de orden externo  
La situación socio – económica y estabilidad financiera que vive el país en el tiempo que la política debe implementarse
- Factor de orden interno  
Objetivo perseguido que permita penetrar en el mercado captar nuevos cliente, rentabilidad cuanto mayor sea esta mayor será el porcentaje de cobrabilidad permisible.

### **Proceso de crédito**

- Identificación de los objetivos alcanzar
- Lineamiento previo o borradores
- Discusión y revisión de esos lineamiento con las personas del área involucrada
- Redacción definitiva
- Aprobación o negación de la gerencia según corresponda
- Implementación de la políticas

### **DECISIÓN CREDITICIA**

Las cuentas por cobrar representan el crédito que la empresa sede a sus clientes

Provee de efectivo a la empresa en forma regulas evitando altos costos de financiamiento

### **ELEMENTOS DE LA DECISIÓN CREDITICIA**

Honorabilidad.- capacidad moral del cliente

Estabilidad.- falta consistencia en la actividad de los clientes

Liquidez.- el monto solicitado no deberá ser no deberá ser desproporcionado

Garantía.- garantizar la operación con un bien



## **CREDITOS**

### **NORMAS DE CREDITO**

requisito mínimo para conceder crédito a un cliente

### **CRITERIOS:**

Capacidad de pago del solicitante

Ingresos

Historial de crédito

Solicitud de colateral o aval

Garantía de reembolso

### **OBJETIVO**

El objetivo principal del proceso de crédito es minimizar el riesgo en las operaciones de crédito, a fin de evitar el aumento de las cuentas por cobrar.

- Mantener nivel bajo de riesgo crediticio o de morosidad
- Crear sistemas estándares de evaluación de crédito
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para realizar un seguimiento específico.
- Preparar los análisis respectivos para futuros ejecutivos de cuentas
- Realizar estudios de segmentación de clientes

### **MISION**

Proveer soluciones a otorgantes de crédito y consumidores para administrar el riesgo crediticio que facilite la toma de decisiones para la generación de negocios contribuyendo al desarrollo económico del país

### **VISION**

Ser líder en proveer soluciones para la administración del riesgo crediticio, creando valor para nuestros clientes, colaboradores y accionistas y facilitando el acceso al crédito de los Cumandenses

### **VALORES**

Integridad, Creatividad, Servicio, Liderazgo, Compromiso, trabajo en equipo

### **ETICA**

Transparencia, rentabilidad, principios operativos, bienestar, liderazgo

Fuente: Información

Elaborado: Carlos Guerrero

### **Requisitos para Créditos Normal y Vivienda (Socio y Garante)**

- Apertura de cuenta de ahorros
- Cedula y certificado de votación (color)
- Foto tamaño carnet
- Planilla de servicio básico (agua, luz o teléfono)
- 2 Últimos Roles de pago o certificado de trabajo
- 2 Certificado de honorabilidad uno familiar y otro de alguien que le conozca

### **Requisitos para Créditos Prendario (Socio)**

- Apertura de cuenta de ahorros
- Cedula y certificado de votación (color)
- 2 Foto tamaño carnet
- Planilla de servicio básico (agua, luz o teléfono)
- 2 últimos Roles de pago o certificado de trabajo
- 2 copas de Título de propiedad de la prenda ( avaluó certificado por profesional con credencial en gemología) o matricula vehicular certificado
- 2 Certificado de honorabilidad uno familiar y otro de alguien que le conozca

### **Requisitos para Créditos Hipotecario (Socio y Garante)**

- Apertura de cuenta de ahorros
- Cedula y certificado de votación (color)
- 2 Fotos tamaño carnet
- Planilla de servicio básico (agua, luz o teléfono)
- 2 Últimos Roles de pago o certificado de trabajo
- Copia certificada de escrituras de terrero o vivienda
- 2 Certificado de honorabilidad uno familiar y otro de alguien que le conozca

### **Clasificación de crédito**

Crédito consumo ordinario:

Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos liviano de combustible fósil.

Crédito consumo prioritario:

Es el otorgado a personas naturales destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

Ilustración N° 2 Simulador de Crédito

The image shows a web-based credit simulator interface. At the top, there is a green header with the text "Simulador de Créditos". Below the header, there are five input fields, each with a label and a value:

MONTO A SOLICITAR *	0,00
FRECUENCIA DE PAGO *	MENSUAL
# CUOTAS *	0
LÍNEA DE CRÉDITO *	CrediJEP Consum
SISTEMA DE AMORTIZACIÓN	ALEMÁN

At the bottom of the form, there are two green buttons: "GENERAR" and "LIMPIAR".

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</b> <b>DIVINO NIÑO</b>
<b>EVALUADOR DE JOYAS</b>
<b>PROCESO:</b> Colocación de Crédito
<b>RESPONSABLE:</b> Asesor de Crédito
<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe poseer educación de valoración de joyas y de gemología, además de entender la identificación de joya, los evaluadores deben poseer conocimiento de teoría de valoración.</li><li>• Revisa el currículo del evaluador, debe poseer un certificado profesional y también una educación continua que demuestre que mantiene sus conocimientos al día</li><li>• Verifica si posee credencial, membrecía, o certificación, si el valorador asegura está vinculado alguna sociedad de evaluadores.</li><li>• Revisa si hay un seguro de error y omisión también llamado seguro de responsabilidad civil.</li></ul>



Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Divino Niño C.A. Ltda.

## SOLICITUD DE CRÉDITO

\* Declaro y me responsabilizo que la información en el presente documento es verídica.

\* Que el origen y procedencia de los recursos que poseo, los que deposito y depositaré en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño Municipal de Cuenca, no provienen ni están destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias tóxicas y psicoactivas o cualquier actividad prohibida por la ley.

\* Autorizo expresa e irrevocable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño Municipal de Cuenca, que se proporcione de cualquier fuente de información, relativa a mi comportamiento crediticio, en general al cumplimiento de mis obligaciones, incluidos los burós de crédito, así como señalar en autorizaciones para procesar, reportar y suministrar dicha información a los burós de crédito o a la central de riesgo si fuera pertinente.

\* Autorizo se proporcione cualquier información de cualquier financiero y comercial que requiera un crédito, préstamo o el adquirir cualquier servicio de la Cooperativa y para efectos de aneado de datos con base en dicha centro.

No. Solicitud  Socio No.

Nombre del socio

Monto del Crédito  US\$

Plazo del Crédito

### DESTINO DEL CRÉDITO

CONSUMO       EDUCACIÓN       EMERGENTE       Especifique  
 COMERCIO       SALUD       OTROS

### DATOS GENERALES DEL SOCIO

APELLIDOS		NOMBRES		NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	Nº. CÉDULA
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO		SEPARACIÓN DE BIENES SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Nº DE CARGAS	TÉLEFONO DOMICILIO	CÉLULAR	E-MAIL
CALLE DOMICILIO	NÚMERO	INTERSECCIÓN	CIUDAD	PARROQUIA	SECTOR	REFERENCIA DOMICILIO

### DATOS LABORALES DEL SOCIO

OCCUPACIÓN:  EMPLEADO     JUBILADO     INDEPENDIENTE     OTROS Especifique

NOMBRE DE LA EMPRESA:  ACTIVIDAD DE LA EMPRESA:  DIRECCIÓN DE LA EMPRESA:

TIEMPO DE TRABAJO:  CARGO:  JEFE INMEDIATO:  TELÉFONO EMPRESA:

TIPO DE CONTRATO:  FJO     TEMPORAL     OTROS Especifique

### DATOS DEL CÓNYUGE

NOMBRES Y APELLIDOS		Nº. CÉDULA	NACIONALIDAD	FECHA DE NACIMIENTO	SOCIO CONCERN <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	SOCIO Nº.
PROFESIÓN	OCCUPACIÓN	NOMBRE DE LA EMPRESA	CARGO	SALARIO MENSUAL US\$	TELÉFONO EMPRESA	
TIPO DE CONTRATO: <input type="checkbox"/> FJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS Especifique						

### DATOS DE LA VIVIENDA

SU VIVIENDA ES:  PROPIA     DE FAMILIA     ARRENDADA     DE OTROS     POR SERVICIO

HIPOTECADA:  SI  NO  VIVIENDA

NOMBRE DEL PROPIETARIO / ARRENDATARIO:  TELÉFONO DEL PROPIETARIO:

TIEMPO DE RESIDENCIA:  AÑOS     MESES

### INFORMACIÓN ECONÓMICA DEL SOCIO

COLOQUE AQUÍ SUS RESULTADOS		COLOQUE AQUÍ SUS BIENES Y DEUDAS	
INGRESOS	GASTOS	ACTIVOS	DEUDAS
Ingreso	Alimentación	Mercadería	COAC. SEM
Ingreso conyugal	Arriendo	Cultivo / ganado	Casa Incl. Fianc.
Ingreso por concepto	Educación / recreo	Muebles/electrodomésticos	Proveedores
Ciudad, pensiones	Agua, luz, teléfono	Viáticos y/o servicios	Supermercado
Ingreso de agricultura	Transporte	Vehículo	Casa Deuda
Ingreso por ganadería	Cursos / talleres	Bancos/Cooperativas	
Ciudad	Otros gastos	Otros Especifique	
1. Total Ingresos	2. Total Gastos	1. Total Activo	2. Total Deuda
	3. Ingresos - Gastos		3. Total Pasivo neto (1.-2.)

Especifique otros ingresos:

Especifique otros deudas:

Cuentas de transferencia (Bancos)  Bases  Cooperativas

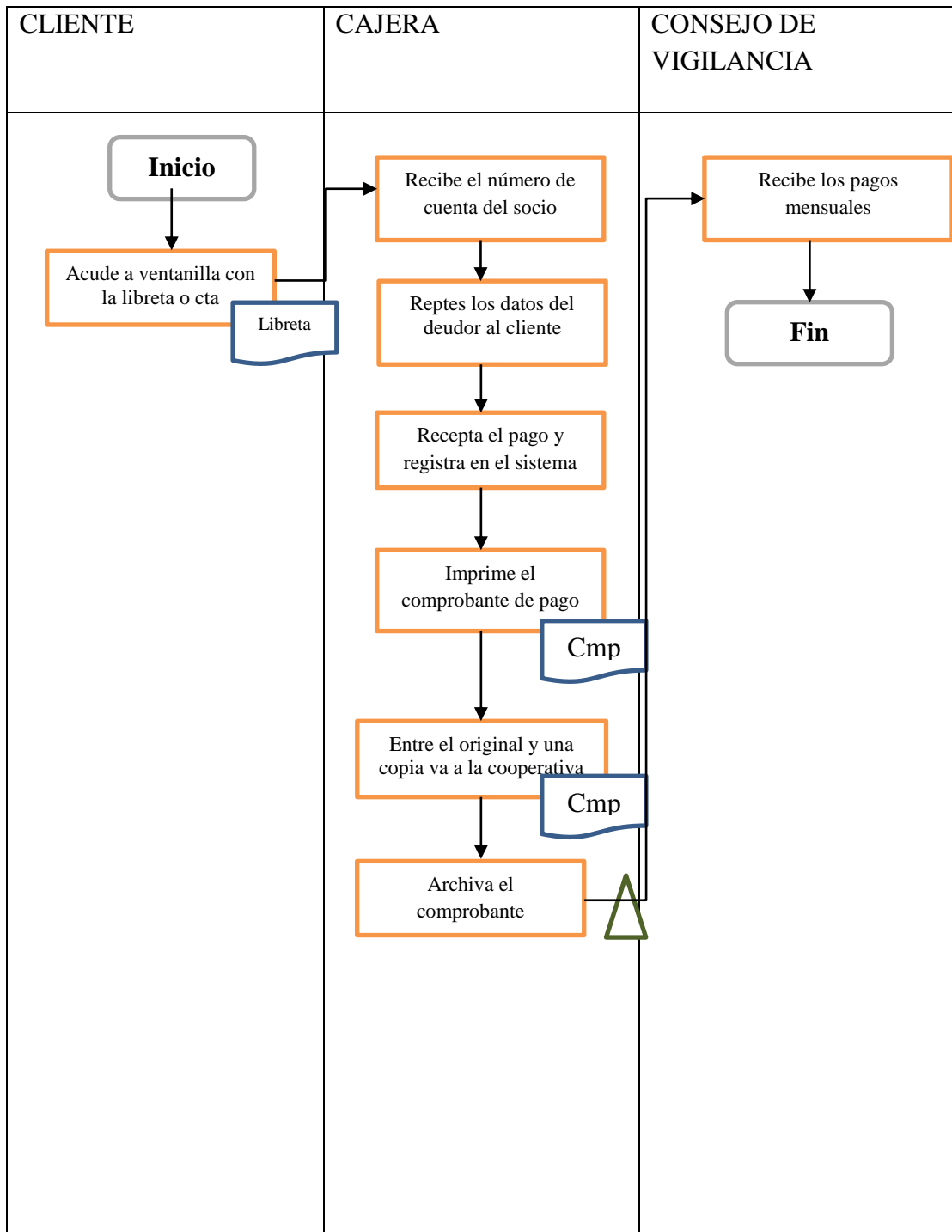
### CRÉDITOS DEL DOMICILIO

<p>_____ FIRMA DEL DEUDOR</p> <p>_____ FIRMA DEL CÓNYUGE</p> <p>_____ LUGAR Y FECHA</p>	<p><b>España Crédito de Crédito</b></p> <p>Fecha: _____</p> <p>Valor aprobado: _____</p> <p>Aprob. _____</p> <p>Observaciones: _____</p> <p>_____</p> <p>Aprobación del Crédito</p>
	<p><b>DIRECTIVA DE LA COMISION DE CREDITO</b></p> <p><input type="checkbox"/> ACEPTADO    <input type="checkbox"/> NEGADO    <input type="checkbox"/> SUSPENDIDO</p>
	<p>_____ S. PRESIDENTE</p> <p>_____ S. SECRETARIO</p> <p>_____ S. VOCA</p>

INFORMACIÓN GARANTE 1						
NOMBRE Y APELLIDOS		NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	SOLO CONC. BH <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	SOLO MT	Nº CEDULA
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO		SEPARACIÓN DE BIENES <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Nº DE CARGA	TELÉFONO DOMICILIO	CELULAR MT	E-MAIL
CALLE DOMICILIO	INTERSECCIÓN	NÚMERO	CUIDAD	PARROQUIA	BLOTOR	REFERENCIA DOMICILIO
DATOS LABORALES DEL GARANTE						
Ocupación: <input type="checkbox"/> EMPLEADO <input type="checkbox"/> EMPLEADO <input type="checkbox"/> INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/> OTROS <i>Especifique</i>						
NOMBRE DE LA EMPRESA		ACTIVIDAD DE LA EMPRESA		DIRECCIÓN DE LA EMPRESA		
TIEMPO DE TRABAJO		CARGO	DIR. INMEDIATO	TELÉFONO EMPRESA		
TIPO DE CONTRATO: <input type="checkbox"/> FJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS <i>Especifique</i>						
DATOS DEL CÓNYUGE						
NOMBRE Y APELLIDOS		Nº CEDULA	NACIONALIDAD	LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO	TELÉFONO	CELULAR MT
TIPO DE CONTRATO: <input type="checkbox"/> FJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS <i>Especifique</i>						
Copia del domicilio del Garante						
<p>• Declaro y me responsabilizo que la información detallada en el presente documento es verídica.</p> <p>• Que el origen y procedencia de los recursos que pongo, los que deposito y depositaré en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Servidores Municipales de Cuenca, no provienen ni serán destinadas a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas o cualquier actividad tipificada por la ley.</p> <p>• Autorizo expresa e irrevocable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Servidores Municipales de Cuenca, que se proporcione de cualquier fuente de información, relativas a mi comportamiento crediticio, en general al cumplimiento de mis obligaciones, incluidos los burós de créditos, así como confiero mi autorización para procesar, reportar y suministrar dicha información a los burós de crédito o a la central de riesgos si fuere pertinente.</p>						
LUGAR Y FECHA				FIRMA DEL GARANTE		
INFORMACIÓN GARANTE 2						
NOMBRE Y APELLIDOS		NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	SOLO CONC. BH <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	SOLO MT	Nº CEDULA
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO		SEPARACIÓN DE BIENES <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Nº DE CARGA	TELÉFONO DOMICILIO	CELULAR MT	E-MAIL
CALLE DOMICILIO	INTERSECCIÓN	NÚMERO	CUIDAD	PARROQUIA	BLOTOR	REFERENCIA DOMICILIO
DATOS LABORALES DEL GARANTE						
Ocupación: <input type="checkbox"/> EMPLEADO <input type="checkbox"/> EMPLEADO <input type="checkbox"/> INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/> OTROS <i>Especifique</i>						
NOMBRE DE LA EMPRESA		ACTIVIDAD DE LA EMPRESA		DIRECCIÓN DE LA EMPRESA		
TIEMPO DE TRABAJO		CARGO	DIR. INMEDIATO	TELÉFONO EMPRESA		
TIPO DE CONTRATO: <input type="checkbox"/> FJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS <i>Especifique</i>						
DATOS DEL CÓNYUGE						
NOMBRE Y APELLIDOS		Nº CEDULA	NACIONALIDAD	LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO	TELÉFONO	CELULAR MT
TIPO DE CONTRATO: <input type="checkbox"/> FJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS <i>Especifique</i>						
Copia del domicilio del Garante						
<p>• Declaro y me responsabilizo que la información detallada en el presente documento es verídica.</p> <p>• Que el origen y procedencia de los recursos que pongo, los que deposito y depositaré en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Servidores Municipales de Cuenca, no provienen ni serán destinadas a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas o cualquier actividad tipificada por la ley.</p> <p>• Autorizo expresa e irrevocable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Servidores Municipales de Cuenca, que se proporcione de cualquier fuente de información, relativas a mi comportamiento crediticio, en general al cumplimiento de mis obligaciones, incluidos los burós de créditos, así como confiero mi autorización para procesar, reportar y suministrar dicha información a los burós de crédito o a la central de riesgos si fuere pertinente.</p>						
LUGAR Y FECHA				FIRMA DEL GARANTE		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA DE CANCELACIÓN DE CRÉDITO**

Gráfico N°15 Cancelación de crédito




Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

## MODELO DE RECIBO DE CANCELACION DE DIVIDENDOS

Tabla N|

 <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</b> <b>DIVINO NIÑO</b></p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO CIA. LTDA</b></p> <p><b>RECIBO DE CANCELACION DE DIVIDENDOS N  00001</b></p>
SOCIO: .....	Cancelación en caja: .....
CUENTA: .....	Fecha de cancelación: .....
TIPO DE CREDITO: .....	Monto otorgado: .....
Dividendo: 0/0	TASA DE INTERES
Capital: .....	Seguro de desgravamen: .....
Interés: .....	Notificación: .....
Interés mora: .....	Judicial: .....
Forma de pago:	Total Cancelado
Saldo Capital.....	Próximo pago

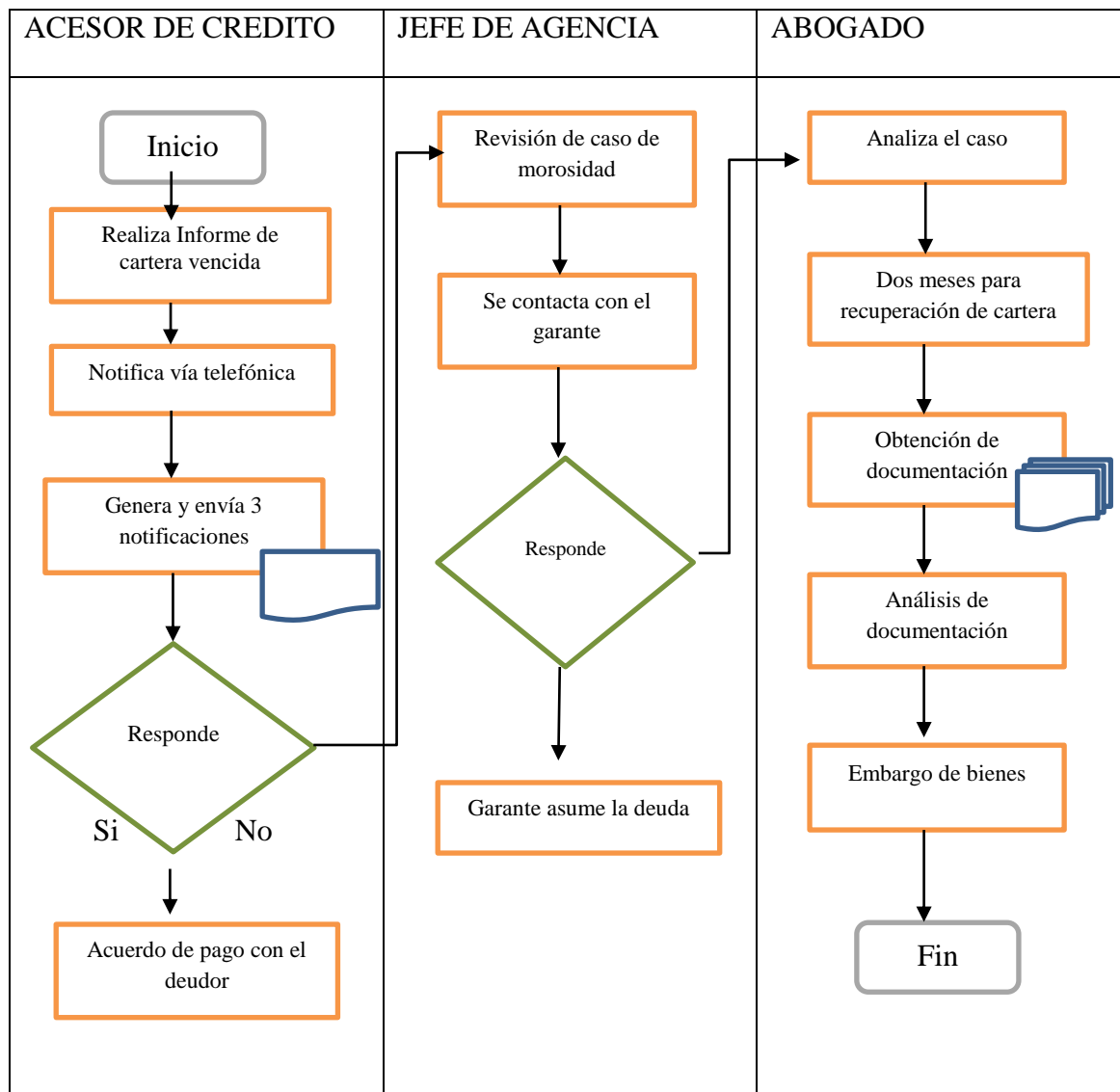
\_\_\_\_\_  
**FIRMA SOCIO**

\_\_\_\_\_  
**CAJERA**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

Gráfico N°16 Recuperación de cartera

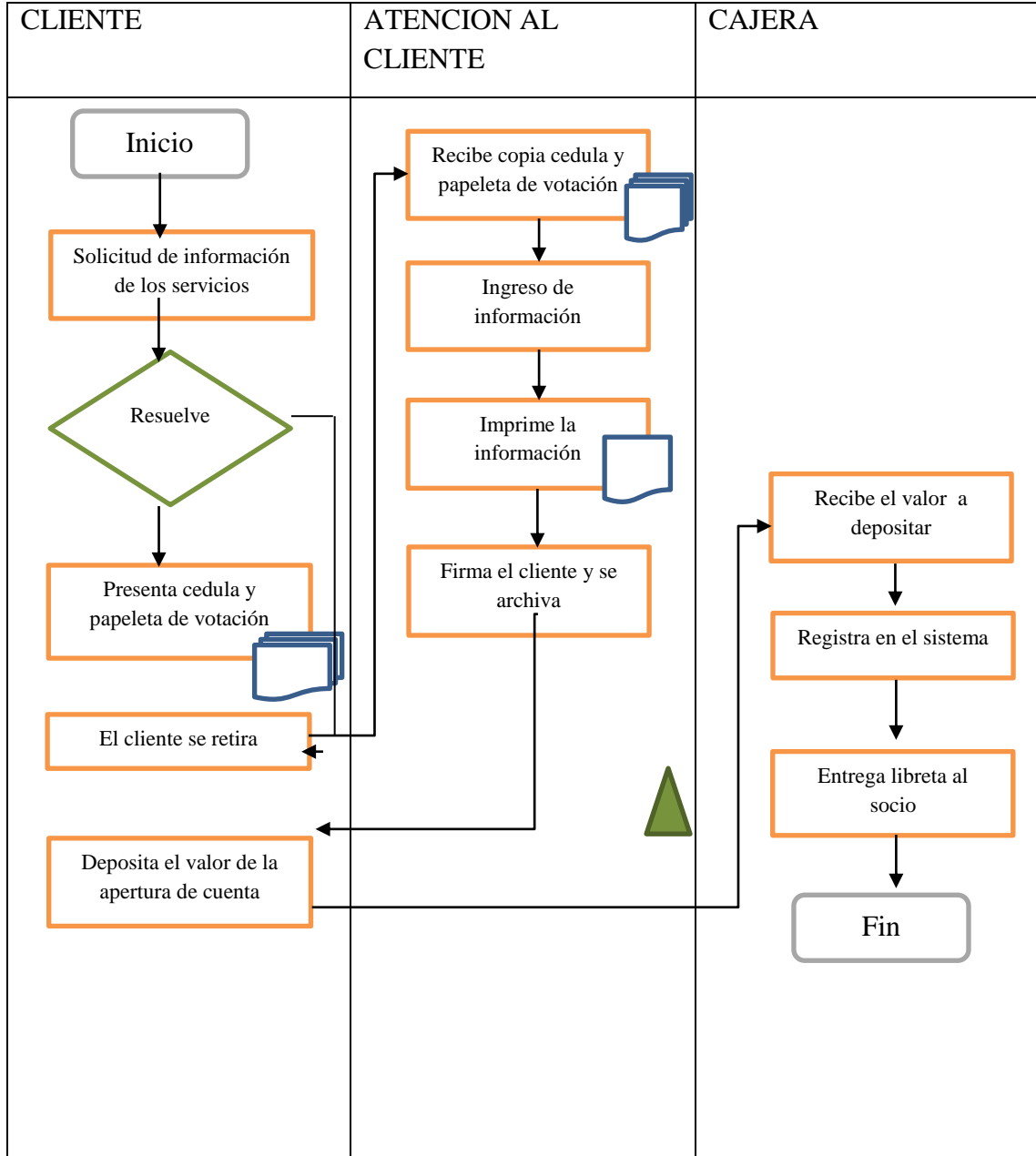


Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIVINO NIÑO**  
**FLUJOGRAMA DE APERTURA DE CUENTA**

Gráfico N°17 Apertura de cuenta



Fuente: COAC Divino Niño

Elaborado: Carlos Guerrero

## FORMULARIO DE APERTURA DE CUENTA DE AHORRO



SOCIO N° 0000001

Tabla N° Formulario de apertura de cuenta de ahorros

Nombres:	Juan José
Apellidos:	Pérez Prado
Edad:	30
Numero de Cedula:	1723000000
Dirección:	Av. Juan León y Pichincha
Email:	Jose.23@hotmail.com
Confirme email:	Jose.23@hotmail.com
Teléfono:	04 20000000
País:	Ecuador
Ciudad:	Riobamba
Ednia:	Blanco ( ) Mestizo ( ) Indígena ( ) Montubio ( ) Otros
Actividad a la que se dedica:	Dibujante
Cargo:	Diseñador
Dirección de la empresa:	Leopoldo Freire y Calicuchima
Describe dos referencias personales no familiares:	Mónica Astudillo 03 2000 Miguel Mera 03 2648799

Firma socio

## **Normas Administrativas**

El Consejo de Administración establece que por seguridad, confidencialidad y respaldo de las operaciones crediticias se debe dar especial importancia al resguardo de la documentación del socio. Por lo tanto, se define lo siguiente:

- La documentación de la Carpeta Legal se archivará en la Oficina matriz. Por ningún motivo la documentación será retirada de la Institución, a menos que por alguna excepción se necesite, se retirará con la autorización de Gerencia.
- El jefe de Crédito, es responsables de mantener actualizada la información y documentación de las carpetas.
- El jefe de Crédito, será el responsables de la carpeta de Crédito, por lo cual deben mantener un archivo correlativo por orden alfabético, que permita ubicar fácilmente las carpetas.

## **Normas por control de documentos**

### **Área Financiera**

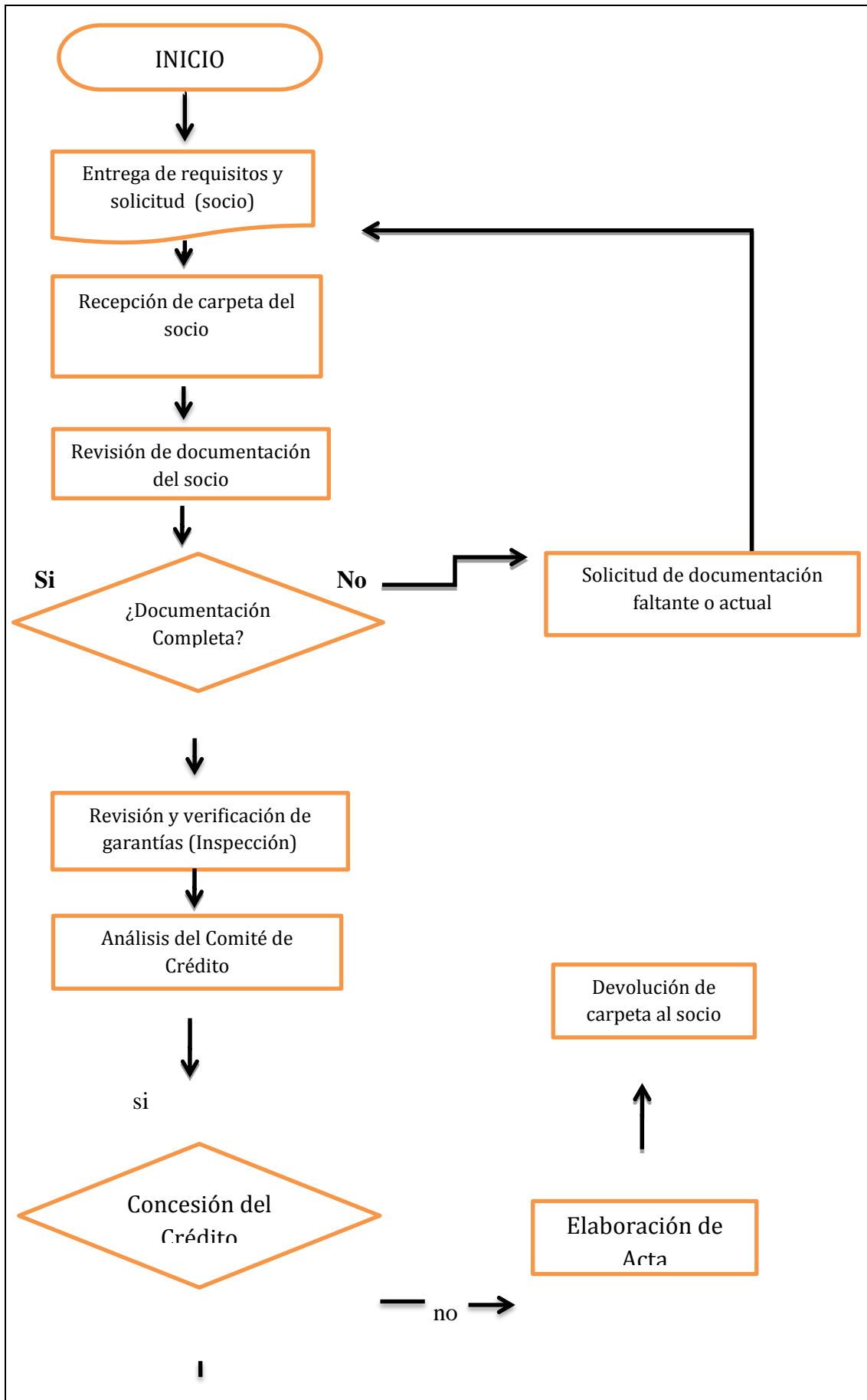
- ✓ Los Estados Financieros deben contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación, la situación financiera de la entidad, los cambios en su situación financiera y las modificaciones en su capital contable, así como todos aquellos datos importantes y significativos para la gerencia y demás directivos.
- ✓ El plazo para la entrega de los Estado Financieros será de quince días luego del término del periodo trimestral.
- ✓ La contador/a a más de presentar Los Estados Financieros, entregará las conciliaciones bancarias de la institución, anexos de cartera, Ahorro, e Inversiones conciliados con los Estados Financieros y porcentajes de cumplimiento con el presupuesto en forma trimestral y cuando así lo requiera la institución.
- ✓ Los Estados Financieros se subirán a la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en forma trimestral.

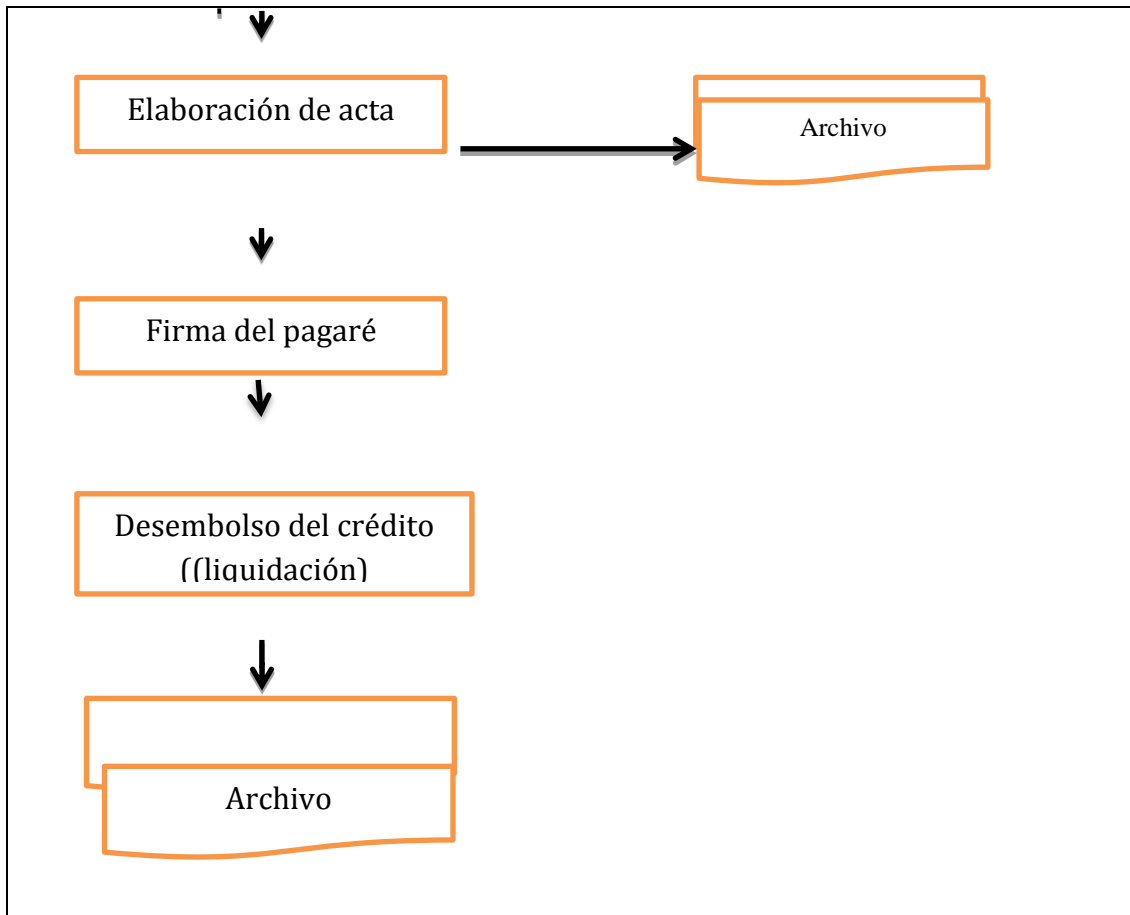
- ✓ La persona responsable de subir los Estados Financieros a la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria será el contador/a de la institución.
- ✓ Los Comprobantes Contables deberán contar con las respectivas firmas de responsabilidad previa el pago de los mismos.
- ✓ Todos los gastos estarán debidamente justificados con documentos de soporte y que sean originales.
- ✓ Los comprobantes de liquidación de depósitos a plazo fijo deberán contar con sus respectivas retenciones.
- ✓ Una vez analizadas las políticas, el Consejo en Pleno decide ratificar y considerar como políticas contables definitivas.

#### Área de Atención al Cliente

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito “DIVINO NIÑO”**, ha definido orientar sus productos de Crédito, hacia los microcrédito y consumo, atendiendo principalmente al segmento de microcrédito (tiendas, pequeños emprendimientos, animales, restaurantes, agricultura, consumo y mejoramiento de vivienda).

#### **Diagrama de Flujo de Atención al Cliente**





### Cuestionario de Control Interno

Administrativas, Financiera, Atención al Cliente y Operativa

<b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO            COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIVINO NIÑO</b>				
<b>Objetivo: Dar soporte a las demás áreas técnicas, lo cual le convierten en un órgano fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.</b>				
<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>				
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.- Existen reglamentos internos en la institución		<b>X</b>		Sólo se dispone de un manual en normas generales ya

				caduco
2.- Conocen todos los empleados la misión, visión, estrategias de la Cooperativa		X		Es conocido sólo por la gerencia y presidencia
3.- Se ha elaborado una planificación anual para la Cooperativa		X		No por la falta de asistencia técnica y profesional
4.- Se pide la participación de todos los empleados en la planificación anual		X		Los mismos están solo para cumplir con su trabajo
5.- Se establece claramente las líneas de autoridad y responsabilidad en la Cooperativa	X			La asamblea de socios, presidencia, gerencia y empleados
6.- Existe un organigrama debidamente aprobado		X		Están elaborado pero no es conocido por todas las personas
7.- Existen procedimientos internos de evaluación del desempeño		X		Ya que se desconoce como aplicarlos

Elaborado: G.C.	Fecha: 07/02/2017
Revisado: V.C.	Fecha: 07/02/2017

**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIVINO NIÑO**

**Objetivo:** Custodiar e invertir los valores y recursos de una empresa, a mantener los sistemas de información adecuados para el control de activos y operaciones de dicha empresa ya proteger el capital invertido.

**ÁREA FINANCIERA**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.- La contabilidad de la Cooperativa cumple con los PCGA	X			De acuerdo a la normatividad vigente



2.- Se controla los recursos financieros de la Cooperativa	X			Se lo realiza a través de liquidación de compras y endoso de cheques
3.- Cuando existen faltantes en recursos monetarios o de bienes como se controla	X			Se programa arquezos de caja
4.- Se informa a gerencia o presidencia los movimientos financieros de la Cooperativa	X			Se lo realiza de forma verbal
5.- Se elabora los estados financieros de la Cooperativa.	X			Se lo realiza semestralmente
6.- Existen algún tipo de caución para los responsables del manejo de recursos financieros y bienes.		X		No se ha implantado ningún tipo de caución
7.- Existen reglamentos internos de control de los recursos financieros		X		No ya que piensan que no es necesario

Elaborado: G.C.	Fecha: 07/02/2017
Revisado: V.C.	Fecha: 07/02/2017

**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIVINO NIÑO**

**Objetivo:** Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades y motivación satisfacción suficientes para conseguir la satisfacción del cliente

**ÁRE ATENCION AL CLIENTE**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.- Se brinda capacitación a los empleados	X			Se han realizado de: atención al cliente, crédito y cobranza y de relaciones humanas al personal antiguo

2.- Las personas que atiende a los clientes son personas con conocimientos de atención al cliente		X		Porque todo el personal que labora lo realiza por vez primera
3.- La atención al cliente es rápida		X		Debido a la falta de experiencia
4.- Los empleados conocen las políticas internas de atención al cliente		X		No porque no se dispone de ellos
5.- Existen procedimientos internos con incentivos a los cuenta ahorristas y cuenta correntistas.		X		Ya que los mismos solo realizan sus depósitos y nada más
6.- Los servicios que proporciona la Cooperativa están acorde a los requerimientos y necesidades de los clientes		X		Falta más investigación de cobro y otorgamiento de créditos

**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO** 07/02/2017  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIVINO NIÑO** 017

**Objetivo:** Formular, proponer y ejecutar las políticas, planes y programas de selección y evaluación, control de personal, relaciones laborales, capacitación, promoción, administración salarial y bienestar personal.

**ÁREA OPERATIVA**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.- Se controlan los bienes de la Cooperativa.		X		Porque se piensa que es innecesario
2.- Existen controles internos de verificación, validación de la información contable		X		No porque se cree que es tardío
3.- Existe un organismo que controla externamente a la Cooperativa.	X			Ministerio de Inclusión Económica y Social, antes Ministerio de Bienestar social.
4.- Existen restricción de información de los movimientos diarios de la Cooperativa	X			Ya que los mismos están dados por distintas áreas
5.- Las instalaciones en las que se encuentra la Cooperativa son las adecuadas	X			Aunque falta un mayor comodidad para los socios
6.- Se envía la información de datos al Ministerio de Inclusión Económica y Social ( MIES); cada cuánto	X			Se lo realiza de forma semestral
7.- Existen políticas o reglamentos de aplicación de normas internas para la Cooperativa		X		Porque las máximas autoridades no lo han realizado

### **Comprobación de las Preguntas Directrices**

Luego de haber analizado las respuestas de las entrevistas y encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño, se puede comprobar acerca de la pregunta ¿Qué fundamentos teóricos conceptuales relacionados con el Control Interno serán necesarios analizar para fundamentar la propuesta?, se desarrolló los contenidos básicos y esenciales referentes a la gestión, Control Interno, Normas de Control Interno, herramientas de evaluación de los componentes de Control Interno de acuerdo al informe COSO, los cuales reflejan en su teoría los aspectos más importantes que serán de guía para la investigadora y el desarrollo del trabajo investigativo.

De acuerdo a la pregunta ¿Cuáles son los principales problemas Administrativos-Financieros que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño Cantón Cumandá? se pudo comprobar que la Cooperativa mantiene una estructura interna inadecuada que no le permite evaluar su desempeño, debido a la falta de capacitación de los recursos humanos, la carencia de conocimientos administrativos y de Auditoría. Además la definición de sus objetivos no se encuentra en forma clara, ausencia de comunicación entre los distintos departamentos, poco interés en el desarrollo profesional y humano.

La ausencia de interacción frecuente entre la dirección y las gerencias, con respecto a la información financiera, comunicación escasa, poca capacitación para manejar los cambios y reaccionar a los mismos de forma inmediata.

Para ello se ha aplicado métodos y técnicas de investigación como son las entrevistas, las encuestas y la estadística descriptiva para interpretar los resultados. En cuanto a la pregunta ¿El Sistema de Control Interno mejorará las operaciones Administrativas-Financieras de la Cooperativa?

En base a lo analizado se pudo constatar, que es factible aplicar un sistema de Control Interno, ya que este constituye un conjunto de herramientas eficientes, eficaces y

efectivas, para controlar la situación financiera, administrativa y de servicios con el fin de alcanzar niveles altos de competitividad y productividad.

Un adecuado Control Interno reflejará las expectativas internas y externas en el mejoramiento continuo y de atención a los clientes, para la consecución de objetivos y metas planteadas por la entidad.

## **CONCLUSIONES**

- 1.** En la aplicación de entrevistas, encuestas y cuestionarios de Control Interno se detectó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino niño presenta una debilidad interna que gira alrededor de ausencia de planificación y desinterés por parte de las autoridades de la misma.
- 2.** Se encontró que el personal operativo y de atención al cliente no cuentan con la capacitación adecuada como requisitos fundamentales que permita alcanzar un desarrollo eficiente de sus actividades
- 3.** La ausencia de normas de Control Interno ha incidido en el avance de la competencia de otras Cooperativas que han captado socios de forma mayoritaria.

## **RECOMENDACIONES**

En base a lo antes analizado se recomienda la aplicación de las siguientes alternativas para mejorar el desarrollo institucional:

- 1.** Capacitación profesional en el Área Administrativa y Financiera que permita asesorar a la Cooperativa en la elaboración de planificación de forma anual, además los directivos deben recibir capacitaciones en temas relacionados con el Cooperativismo lo que les permitirán direccionar a la institución.
- 2.** Capacitación a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño del cantón Cumandá a fin de que puedan atender de mejor manera a los socios
- 3.** Implantación de normas de Control Interno en beneficio de la Cooperativa y de los socios la cual debe ser aplicada para que disminuyan errores y puedan detectar irregularidades que se estén cometiendo en cada uno de los departamentos, las mismas que deberán ser evaluadas y cumplir con un seguimiento anual por parte de los directivos de la Institución.
- 4.** El Control Interno es muy importante en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, ya que este diseño ayudara a tener una seguridad en sus movimientos financieros de manera que sean confiables y de esta forma puedan obtener objetivos planteados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Actualícese. ( 2015). Control Interno: tipos de control y sus elementos básicos. Obtenido de <http://actualicese.com/actualidad/2015/06/11/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Universidad de losAndes (2015). Definición de Indicadores de Desempeño. Obtenido de <https://planeacion.uniandes.edu.co/dmdocuments/INS-45-1-01-04%20Definicion%20de%20Indicadores%20de%20Desempeno.pdf>
- Anonimo. (2012). Informe COSO, Historia. Obtenido de [http://www.contabilidad.com.py/articulos\\_75\\_informe-coso-historia.html](http://www.contabilidad.com.py/articulos_75_informe-coso-historia.html)
- Actualícese.. (2016). Mecanismo e instrumentos de control interno para una buena autogestión organizacional. Obtenido de <http://actualicese.com/actualidad/2016/11/17/mecanismo-e-instrumentos-de-control-interno-para-una-buena-autogestion-organizacional/>
- Atlantico. (2014). Cuáles son los Fundamentos del Sistema de Control Interno? Obtenido de <http://www.atlantico.gov.co/index.php/preguntas-frecuentes-76551/4344-cuales-son-los-fundamentos-del-sistema-de-control-interno>
- Auditool. (2016). Marco Integrado de Control Interno. Obtenido de <http://cicinacional.com/images/Articulos/guia-marco-integrado-de-control-interno-COSO-3.PDF>
- Auditool, (2013). Identificación y Análisis de Riesgos según COSO III. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2853-identifica-y-analiza-los-riesgos>

- Auditool, (2016). COSO. (2013). Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. Obtenido de <https://www.auditool.org/cursos-virtuales-auditool/guruPrograms/3-control-interno/40-marco-integrado-de-control-interno-coso-iii-5-horas-cpe>
- Businessdictionary (2017). Internal Control. Obtenido de <http://www.businessdictionary.com/definition/internal-control.html>
- Chiguano, I. (2012). Modelo de Control Interno Financiero-Contable aplicado a la empresa de seguridad ASEIP Cía. Ltda. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Informático. (2011). Control Interno Obtenido de Auditoria de Sistemas: <https://noris14.wordpress.com/2011/06/10/control-interno-informatico/>
- Guidance (2013). Internal Control COSO.— Integrated Framework. Obtenido de [https://na.theiia.org/standards-guidance/topics/Documents/Executive\\_Summary.pdf](https://na.theiia.org/standards-guidance/topics/Documents/Executive_Summary.pdf)
- Auditool Fredd, N. (2015). Limitaciones del control interno. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3193-limitaciones-del-control-interno>
- Guaman, L. (2012). Tesis de Grado. Diseño e implantación de un sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina. Latacunga, Cotopaxi: Universidad Tecnica de Cotopaxi.
- INEGI, C. I. (2014). Los nuevos conceptos del Control Interno. Obtenido de <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>
- Smallbusiness James, K. (2017). Five Common Features of an Internal Control System of Business. Obtenido de <http://smallbusiness.chron.com/five-common-features-internal-control-system-business-430.html>
- Jaya, G. (2015). El Diseño del Sistema de Control Interno Mediante el Metodo COSO II para Prontocasa Construcciones CIA LTDA. Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana de Cuenca.
- Martinez, R. (2010). Sistema de Control Interno . Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos82/sistema-control-interno/sistema-control-interno2.shtml#ixzz4YW8d5aMD>
- Oksana, A., & Albu, N. (2015). International Collection of scientific proceedings «European Cooperation». (E. C. 6(6), Editor) Obtenido de THE MAIN ELEMENTS OF INTERNAL CONTROL SYSTEM: <http://we.clmconsulting.pl/index.php/we/article/view/82/293>



Pasaje, M. d. (2013). Normas de Control Interno para el Sector Publico. Obtenido de <http://www.municipiodepasaje.gob.ec/Lotaip/1/NorConIntSecPub15.pdf>

Santillan, J. (2015). Sistemas de Control Interno. Mexico: Pearson.

Zorrilla, J. ( 2014). El proceso de la Auditoria Financiera Gubernamental. Obtenido de <http://es.slideshare.net/JohnnyZorrillaRojas/proceso-de-la-auditora-financiera-gubernamental-antes-de-mayo-2014>.

## ANEXOS

### Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro Crédito Divino Niño

#### 1.- ¿Conoce las funciones de su cargo?

**Tabla Nro. 1 Funciones del Cargo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Guerrero Pincay

**Grafico Nro. 1 Funciones del Cargo**



Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Gurrero Pincay

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de los encuestados consideran que conocen en forma muy limitada las funciones que deben realizar de acuerdo a su área y cargo, esto significa que existe un área de desarrollo profesional incierto ya que al no contar con un detalle de las funciones a desarrollarse, impide direccionar de forma adecuada e idónea las decisiones que realice la Cooperativa en beneficio de su personal interno y externo.

### **2.- ¿Se le exige al cliente que presente los documentos necesarios para acceder a un crédito?**

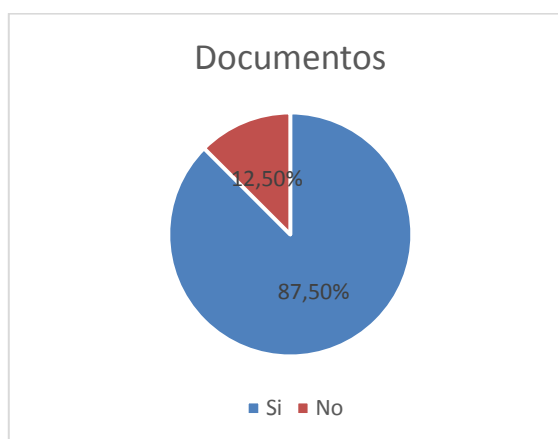
**Tabla Nro. 2 Documentos para acceder a un crédito**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	87,50%
No	1	12,50%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Gurrero Pincay

**Grafico Nro. 2 Documentos para acceder a un crédito**



Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Gurrero Pincay

### **Análisis e Interpretación**

El 87,50% de los encuestados manifiestan que sí se solicita todos los documentos necesarios para que los socios puedan acceder a un determinado crédito, en tanto que el 12,50% no lo realiza debido a que existen ocasiones en las cuales no llevan un documento como copia de cédula, entonces se recibe la documentación, pero se lo hace para las personas que viven en zonas lejanas y que no pueden regresar a sus hogares para traer un solo certificado.

El exigir todos los documentos en regla para acceder a un crédito provoca una confianza institucional lo que con ello se puede minimizar los riesgos crediticios.

### **3.- ¿Qué incentivos recibe por parte de la Cooperativa?**

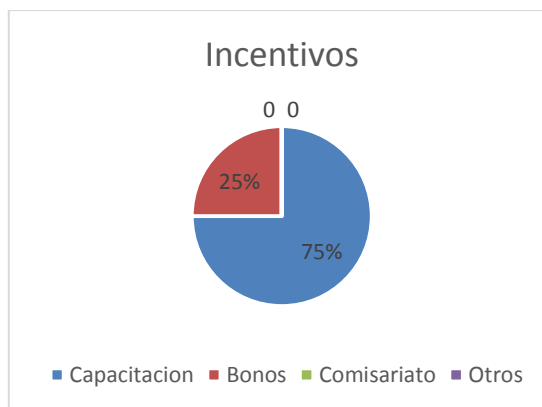
**Tabla Nro. 3 Incentivos de la Cooperativa**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación	3	75%
Bonos	1	25%
Comisariato	0	0%
Otros	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Gurrero Pincay

**Grafico Nro. 3 Incentivos de la Cooperativa**



Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Gurrero Pincay

### **Análisis e Interpretación**

El 75% de los encuestados coinciden en que la capacitación es el principal incentivo que brinda la Cooperativa, en tanto que el 25% consideran que son los bonos, la actual administración ha pensado que la capacitación es el eje fundamental para que surja la institución y sea competitiva con otras de la misma línea, el brindar incentivos ya sea de capacitación o económico para los empleados ocasiona que los mismos sean copartícipes de las tomas de decisiones mediante el comprometimiento de los empleados en el desarrollo institucional.

#### **4.- Se lleva un control detallado de los clientes**

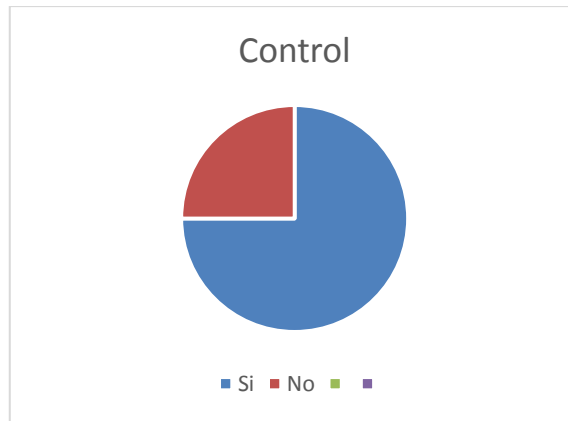
**Tabla Nro. 4 Control de clientes**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Gurrero Pincay

**Grafico Nro. 4 Control de clientes**



Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Guerrero Pincay

### **Análisis e Interpretación**

El 75% considera que si se detallan de forma adecuada y minuciosa la nómina de los clientes, en tanto que el 25% manifiesta que no, debido a la falta de un control real que permita verificar los mismos.

El llevar un detalle adecuado de los clientes como nombres, domicilio o teléfono puede ayudar a evitar el riesgo de morosidad

### **5.- Existe reglamento, manual de funciones o alguna otra herramienta para realizar sus actividades de manera idónea**

**Tabla Nro. 5 Reglamento de Actividades**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Guerrero Pincay

**Grafico Nro. 5 Reglamento de Actividades**



Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Gurrero Pincay

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de los encuestados consideran que no existe un reglamento o manual que permita verificar, supervisar o ejecutar sus actividades de forma adecuada e idónea, y con ello supervisar de una forma adecuada los procesos internos de la institución.

El mantener un manual de control interno ayuda a la institución a que sus bases administrativas, humanas y financieras sean cada vez más sólidas y pueda crecer de forma estable y con la predisposición de manejar los recursos económicos de los socios de forma eficiente y efectiva.

### **6.- ¿Cuándo se detectan faltantes o sobrantes de bienes materiales se elaboran los expedientes correspondientes y se contabilizan los mismos?**

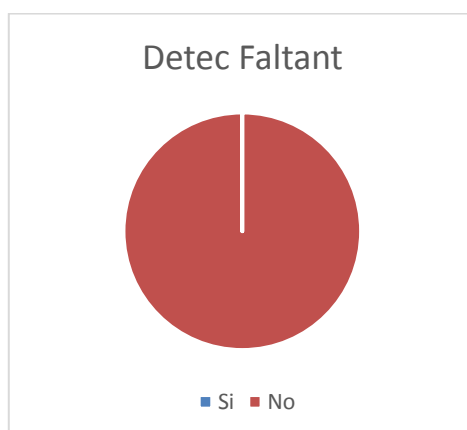
**Tabla Nro. 6 Detección de faltantes o sobrantes**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Gurrero Pincay

### Grafico Nro. 6 Detección de faltantes o sobrantes



Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Gurrero Pincay

#### Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados consideran que no se elaboran expedientes ante la ausencia de bienes ya que los mismos no han sido contabilizados ni constatados físicamente, lo que provoca que los bienes estén susceptibles a robos, pérdidas u obsolescencia.

Llevar un registro detallado de cada bien de la institución permite controlar los mismos de forma adecuada e idónea, así también establece a los custodios o responsables del buen uso y destino del bien.

#### 7.- Está a gusto en su trabajo y en las labores que realiza

**Tabla Nro. 7 Conformidad en el trabajo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Gurrero Pincay

#### Grafico Nro. 7 Conformidad en el trabajo



Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Guerrero Pincay

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de los encuestados considera que están a gusto en sus actividades y labores que realizan de forma diaria ya que el trato que maneja cada uno de ellos es adecuado e idóneo.

El conllevar actividades diarias con personas de distintas formas de pensar puede llevar a conflictos o a establecer un adecuado posicionamiento grupal, direccionado a la solidez institucional.

### **8.- ¿Piensa usted que los valores éticos son un criterio importante en desarrollo de la empresa?**

**Tabla Nro. 8 Presencia de valores éticos y morales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Guerrero Pincay

**Grafico Nro. 8 Presencia de valores éticos y morales**





Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Carlos Julio Guerrero Pincay

### **Análisis e Interpretación**

El 50% de las personas responden que los valores éticos son un gran aporte para el desarrollo cooperativo de la institución, en tanto que el otro 50% considera que no es un aporte significativo para alcanzar el desarrollo eficiente y eficaz de la institución.

Toda aplicación de valores o de principios logra que la institución pueda desarrollar logros empresariales, tomar decisiones adecuadas y ser competitivas.