



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY
LTDA., DEL CANTÓN CAÑAR, PROVINCIA DE CAÑAR.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

AIDA CRISTINA QUIZHPI GUAMÁN

Riobamba – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY
LTDA., DEL CANTÓN CAÑAR, PROVINCIA DE CAÑAR.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: AIDA CRISTINA QUIZHPI GUAMÁN

DIRECTOR: ING. RAÚL GERMAN RAMÍREZ GARRIDO

Riobamba – Ecuador

2021

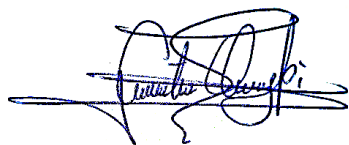
©2021, Aida Cristina Quizhpi Guamàn

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimientos, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Aida Cristina Quizhpi Guamàn, 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 provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 9 de febrero de 2021



Aida Cristina Quizhpi Guamàn

C.C: 030284300-8

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA., DEL CANTÓN CAÑAR, PROVINCIA DE CAÑAR**, realizado por la señorita: **AIDA CRISTINA QUIZHPI GUAMÁN**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz

PRESIDENTE TRIBUNAL

2021-02-9

Ing. Raúl German Ramírez Garrido

**DIRECTOR DE TRABAJO DE
TITULACIÓN**

2021-02-9

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

MIEMBRO DE TRIBUNAL

2021-02-9

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por ayudarme para llegar hasta donde estoy, porque he cumplido uno de los sueños que anhelé, por guiarme por un buen camino para llegar y alcanzar el ÉXITO.

A mi papi y mi mami por ser el motor fundamental para el logro de mis objetivos, por inculcar valores y por su amor incondicional, y sobre todo por el apoyo económico que me supieron brindar en momentos que yo más necesitaba dios les pague, por tanto, mis padres queridos.

A mis hermanas y hermanos agradecerles por el apoyo moral y económico, por estar en las buenas y malas conmigo en toda la trayectoria de la vida estudiantil y por las palabras de aliento que me supieron brindar para salir adelante de una u otra forma ayudaron a cumplir mi meta, mi objetivo mi sueño tan anhelado.

Gracias a ustedes soy lo que soy les debo mi vida entera les quiero mucha familia.

Cristina

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme sabiduría en cada paso que doy, por siempre estar conmigo y no dejarme caer en momentos difíciles.

A mis tutores por el apoyo, el esfuerzo y dedicación quienes con sus conocimientos y saberes me inculcaron para el logro de mi objetivo.

A mis familiares que gracias a ellos he cumplido mi meta.

Especialmente a mis padres por darme la vida y llegar a ser lo que soy ahora, por sus consejos, sobre todo por inculcar valores, y por apoyarme que me supieron dar para poder cumplir mis sueños.

A mis hermanas y hermanos por su gran apoyo condicional que siempre me impulsaron seguir adelante.

Les agradezco infinitamente a cada uno de ustedes.

Cristina

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	xx

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema	2
1.3 Sistematización del Problema.....	2
1.4 Objetivos.....	3
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	3
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	3
1.5 Justificación.....	3
1.5.1 <i>Justificación Teórica</i>	3
1.5.2 <i>Justificación Metodológica</i>	3
1.5.3 <i>Justificación Práctica-Social</i>	4
1.6 Antecedentes de Investigación.....	4
1.7 Fundamentación Teórica	6
1.7.1 <i>¿Qué es el Cooperativismo?</i>	6
1.7.2 <i>Sector Comunitario</i>	7
1.7.3 <i>Sector Cooperativo</i>	7
1.7.4 <i>Sector Asociativo</i>	8
1.7.5 <i>Sector Financiero</i>	8
1.7.6 <i>El Sector Financiero Popular y Solidario</i>	9
1.7.7 <i>Unidades Económicas Populares</i>	10
1.7.8 <i>Cooperativas</i>	10

1.7.9	<i>Características de las Cooperativas</i>	11
1.7.10	<i>Principios Cooperativos</i>	11
1.7.11	<i>Actividades Financieras</i>	13
1.7.12	<i>Clasificación de las Cooperativas</i>	13
1.7.13	<i>¿Qué es un Sistema?</i>	14
1.7.14	<i>Control</i>	14
1.7.15	<i>Proceso</i>	15
1.7.16	<i>Elementos de un Proceso</i>	15
1.7.17	<i>Proceso de Control</i>	15
1.7.18	<i>Control Interno</i>	16
1.7.19	<i>Importancia del Control Interno</i>	17
1.7.20	<i>Objetivos del Control Interno</i>	18
1.7.21	<i>Elementos del Control Interno</i>	19
1.7.22	<i>Funciones del Control Interno</i>	20
1.7.23	<i>Enfoque del Control Interno</i>	20
1.7.24	<i>Estructura del Proceso de Control Interno</i>	21
1.7.25	<i>Evaluación de la Estructura del Control Interno</i>	22
1.7.26	<i>Marco General de la Estructura del Control Interno</i>	23
1.7.27	<i>Métodos de Evaluación del Control Interno</i>	23
1.7.28	<i>Procesos de Evaluación del Control Interno</i>	25
1.7.29	<i>Componentes del Control Interno</i>	26
1.7.30	<i>Clasificación del Control Interno</i>	27
1.7.31	<i>Implementación del Control Interno</i>	28
1.7.32	<i>Limitaciones del Sistema de Control Interno</i>	29
1.7.33	<i>Estudio y Evaluación del Sistema de Control Interno</i>	30
1.7.34	<i>Relación entre los objetivos y los componentes del Control Interno</i>	32
1.7.35	<i>Diseño del Control Interno</i>	33
1.7.36	<i>Método COSO</i>	34
1.7.37	<i>Método COSO I</i>	35
1.7.38	<i>Método COSO II</i>	35
1.7.40	<i>Objetivos del COSO III</i>	37
1.7.41	<i>Componentes y Principios del COSO III</i>	38
1.7.42	<i>Relación entre Componentes y Principios del COSO III</i>	41
1.8	<i>Marco Conceptual</i>	43

1.9	Idea a Defender	45
-----	-----------------------	----

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1	Enfoque de Investigación	46
2.2	Nivel de Investigación.....	46
2.3	Diseño de Investigación	46
2.4	Tipo de Estudio	46
2.5	Población y Muestra.....	47
2.5.1	<i>Población</i>	47
2.5.2	<i>Muestra</i>	48
2.6	Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación	48
2.6.1	<i>Métodos de Investigación</i>	48
2.6.2	<i>Técnicas de Investigación</i>	48
2.6.3	<i>Instrumentos de Investigación</i>	49
2.7	Análisis e Interpretación de Resultados	50
2.8	Comprobación de la Idea a Defender	62

CAPÍTULO III: MARCO PROPOSITIVO

3.1	Título:	63
3.2	Filosofía Empresarial	64
3.2.1	<i>Descripción de la Empresa</i>	64
3.2.3	<i>Principios Cooperativos</i>	67
3.2.4	<i>Base Legal</i>	67
3.3	Contenido de la Propuesta	68
3.3.1	<i>Ambiente de Control</i>	69
3.3.2	<i>Evaluación del Riesgo</i>	97
3.3.3	<i>Actividades de Control</i>	104
3.3.4	<i>Información y Comunicación</i>	130
3.3.5	<i>Seguimiento y Monitoreo</i>	133

CONCLUSIONES	153
RECOMENDACIONES	155
GLOSARIO	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Principios Cooperativos	11
Tabla 1-2:	Nómina de los funcionarios de la COAC Mushuk Yuyay Ltda.	47
Tabla 2-2:	Cuenta con un Sistema de Control Interna	50
Tabla 3-2:	Como califica al Control Interno que actualmente práctica.	51
Tabla 4-2:	Tipos de controles	52
Tabla 5-2:	Plan de prevención y mitigación de riesgos.	53
Tabla 6-2:	Procedimientos en caso de ocurrir potenciales riesgos	54
Tabla 7-2:	Es importante el diseño de un Sistema de Control Interno	55
Tabla 8-2:	Cuenta con manuales de procesos, procedimientos y funciones.....	56
Tabla 9-2:	Existe una adecuada delimitación y segregación de funciones.....	56
Tabla 10-2:	Existe independencia entre los niveles jerárquicos y de control	57
Tabla 11-2:	Existe independencia entre el consejo de vigilancia y la alta dirección.....	58
Tabla 12-2:	Cuentan con un Plan Anual de Capacitación	59
Tabla 13-2:	Existe un sistema de comunicación	60
Tabla 14-2:	El perfil y las competencias son importantes para llevar una vacante.....	61
Tabla 1-3:	Datos informativos de la COAC Mushuk Yuyay.....	64
Tabla 2-3:	Ambiente de Control	69
Tabla 3-3:	Políticas Administrativas de Talento Humano	70
Tabla 4-3:	Código de Ética.....	72
Tabla 5-3:	Manual de funciones Gerente General.....	78
Tabla 6-3:	Manual de funciones Contador	80
Tabla 7-3:	Manual de funciones Asistente de Contabilidad	81
Tabla 8-3:	Manual de funciones Auxiliar de Contabilidad	82
Tabla 9-3:	Manual de funciones Coordinador de Talento Humano	84
Tabla 10-3:	Manual de funciones Coordinador de Negocios	85
Tabla 11-3:	Manual de funciones Asistente de Crédito	86
Tabla 12-3:	Manual de funciones Analista de Tecnología	88
Tabla 13-3:	Manual de funciones Educador Cooperativo.....	89
Tabla 14-3:	Manual de funciones Asistente de cobranza	90

Tabla 15-3:	Manual de funciones Responsable de Caja	91
Tabla 16-3:	Manual de funciones Asistente de Caja	92
Tabla 17-3:	Manual de funciones Coordinador de Riesgo	93
Tabla 18-3:	Manual de funciones Responsable de Información y Capacitación	94
Tabla 19-3:	Manual de funciones Oficial de cumplimiento	95
Tabla 20-3:	Evaluación de Riesgos	97
Tabla 21-3:	Impacto del Mapa de Riesgos	98
Tabla 22-3:	Evaluación de Riesgos	104
Tabla 23-3:	Manual de Procesos y Procedimientos.....	105
Tabla 24-3:	Procedimiento de otorgamiento de Crédito con Ahorros	107
Tabla 25-3:	Procedimiento de otorgamiento de Crédito sin Ahorros	110
Tabla 26-3:	Procedimiento de Crédito de Consumo Prioritario.....	113
Tabla 27-3:	Procedimiento de Crédito de Consumo a Depósito a Plazo Fijo.	116
Tabla 28-3:	Procedimiento de Cobranza	118
Tabla 29-3:	Procedimiento de Cobranza Prejudicial	120
Tabla 30-3:	Procedimiento de Cobranza Judicial	122
Tabla 31-3:	Procedimiento de Apertura de Cuenta	125
Tabla 32-3:	Procedimiento de Actualización de Datos de Cuenta	127
Tabla 33-3:	Procedimiento del Depósito a Plazo Fijo	129
Tabla 34-3:	Información y Comunicación	130
Tabla 35-3:	Seguimiento y Monitoreo	133
Tabla 36-3:	Plan de Seguimiento Gerente General	134
Tabla 37-3:	Plan de Seguimiento Contador.....	135
Tabla 38-3:	Plan de Seguimiento Asistente de contabilidad	136
Tabla 39-3:	Plan de Seguimiento Auxiliar de contabilidad.....	136
Tabla 40-3:	Plan de Seguimiento Coordinador de Talento Humano.....	137
Tabla 41-3:	Plan de Seguimiento Coordinador de Negocios.....	138
Tabla 42-3:	Plan de Seguimiento Asistente de Crédito	140
Tabla 43-3:	Plan de Seguimiento Analista de Tecnología	141
Tabla 44-3:	Plan de Seguimiento Educador Cooperativo	141
Tabla 45-3:	Plan de Seguimiento Asistente de Cobranza	142
Tabla 46-3:	Plan de Seguimiento Responsable de Caja.....	143
Tabla 47-3:	Plan de Seguimiento Asistente de Caja.....	143
Tabla 48-3:	Plan de Seguimiento Coordinador de Riesgo	144

Tabla 49-3:	Plan de Seguimiento Responsable de Información y Capacitación	145
Tabla 50-3:	Plan de Seguimiento Oficial de Cumplimiento.....	145
Tabla 51-3:	Plan de Seguimiento Crédito de Consumo Prioritario	146
Tabla 52-3:	Plan de Seguimiento Crédito de Consumo a Depósito a Plazo Fijo.....	147
Tabla 53-3:	Plan de Seguimiento Cobranza	148
Tabla 54-3:	Plan de Seguimiento Cobranza Prejudicial	149
Tabla 55-3:	Plan de Seguimiento Cobranza Judicial	149
Tabla 56-3:	Plan de Seguimiento Apertura de cuenta	150
Tabla 57-3:	Plan de Seguimiento Actualización de Datos en la Cuenta.....	151
Tabla 58-3:	Plan de Seguimiento Depósito a Plazo Fijo.....	151

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Relación entre los objetivos y los componentes del Control Interno	33
Figura 2-1:	Método COSO III.....	36
Figura 3-1:	Componentes de los tres modelos del Informe COSO.....	41
Figura 1-3:	Matriz de la COAC	64
Figura 2-3:	Ubicación Geográfico de la COAC	66
Figura 3-3:	Estructura del Comunicación.....	132

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Clasificación de las Cooperativas	13
Gráfico 2-1:	Elementos de un Proceso	15
Gráfico 3-1:	Elementos del Control Interno	19
Gráfico 4-1:	Marco General de la Estructura del Control Interno	23
Gráfico 5-1:	Componentes del Control Interna	26
Gráfico 1-2:	Cuenta con un sistema de control Interno	50
Gráfico 2-2:	Cómo califica al Control Interno que actualmente se practica	51
Gráfico 3-2:	Tipos de controles	52
Gráfico 4-2:	Plan de prevención y mitigación de riesgos	53
Gráfico 5-2:	Conoce el procedimiento a seguir en el caso potenciales riesgos	54
Gráfico 6-2:	Es importante el diseño de un Sistema de Control Interno	55
Gráfico 7-2:	Cuenta con manuales de procesos, procedimientos y funciones	56
Gráfico 8-2:	Existe una delimitación y segregación de funciones	57
Gráfico 9-2:	Existe independencia entre os niveles jerárquicos y de control	58
Gráfico 10-2:	Existe independencia entre el C. de vigilancia y la alta dirección.	59
Gráfico 11-2:	Cuentan con un Plan Anual de Capacitación.....	60
Gráfico 11-2:	Existe un sistema de comunicación.....	61
Gráfico 13-2:	El perfil y las competencias son importantes para llevar una vacante	62
Gráfico 1-3:	Principios Cooperativos	67
Gráfico 2-3:	Componentes Del COSO III	68
Gráfico 3-3:	Organigrama Estructural de la COAC.....	77
Gráfico 4-3:	Microcréditos con ahorros	106
Gráfico 5-3:	Proceso de Microcréditos sin Ahorros	109
Gráfico 6-3:	Proceso de Crédito de Consumo Prioritario	112
Gráfico 7-3:	Proceso de Créditos de Consumo a DPF.....	115
Gráfico 8-3:	Proceso de Cobranza.....	118
Gráfico 9-3:	Proceso de Cobranza Prejudicial.....	119
Gráfico 10-3:	Proceso de Cobranza Judicial.....	121
Gráfico 11-3:	Proceso de Apertura de Cuenta	124
Gráfico 12-3:	Precedo de Actualización de Datos de Cuenta	126
Gráfico 13-3:	Proceso del Depósito a Plazo Fijo.....	128

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: Entrevista al Gerente

ANEXO B: Manual de Crédito

ANEXO C: Reglamento Interno de Trabajo

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo “Diseñar un Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.,” del cantón Cañar provincia de Cañar, a través de políticas, procedimientos y manuales internos, para el mejoramiento de la gestión administrativa y operativa. Para el cumplimiento del objetivo, se utilizó el método de evaluación de Control Interno COSO III, el mismo que está conformado de 5 componentes: Ambiente de Control, Actividades de Control Interno, Valoración de Riesgos, Supervisión y Monitoreo; Información y Comunicación. Para cada uno de los componentes se procedió a aplicar entrevista al gerente y cuestionarios a los demás funcionarios los cuales permitieron determinar las debilidades y falencias en cada una de las actividades y procedimientos que maneja la entidad. Con los resultados obtenidos, se diseñó una propuesta que consiste básicamente el identificar las áreas críticas que requieren la implementación de manuales, procesos y procedimientos de control interno mediante el uso de flujogramas, asignación de funciones y responsabilidades en los distintos niveles jerárquicos, como también se elaboraron conclusiones y recomendaciones tendientes a fortalecer, mejorar y generar una cultura de previsión, responsabilidad, ética y solvencia profesional al momento de desempeñar actividades financieras de la entidad. Se recomienda la COAC Mushuk Yuyay Ltda., utilizar la estructura y Modelo de Gestión diseñada con la finalidad de generar altos niveles de eficacia en las operaciones abordadas por cada función.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS > <CONTROL INTERNO> <COSO III> <COOPERATIVA> <EFICIENCIA> <EFICACIA> <CAÑAR (CANTÓN)>



0952-DBRAI-UPT-2021

2021-04-06

ABSTRACT

The objective of this degree project is to "Design an Internal Control System for the Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.," in Cañar canton, province of Cañar, through policies, procedures, and internal manuals, for the improvement of administrative and operational management. To achieve the objective, the COSO III Internal Control evaluation method was used, which is made up of 5 components: Control Environment, Internal Control Activities, Risk Assessment, Supervision and Monitoring, Information and Communication. For each of the components, an interview was conducted with the manager, besides, questionnaires were sent to the other employees, which made it possible to determine the weaknesses and shortcomings in each of the activities and procedures managed by the entity. Based on the results obtained, a proposal was designed that consists of identifying the critical areas that require the implementation of internal control manuals, processes, and procedures through the use of flow charts and the assignment of functions and responsibilities at the different hierarchical levels. Conclusions and recommendations were also drawn up to strengthen, improve and generate a culture of foresight, responsibility, ethics, and professional solvency when carrying out the entity's financial activities. It is recommended that Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda. uses the structure and management model designed to generate high levels of efficiency in the operations addressed by each function.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <INTERNAL CONTROL> <COSE III> <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT> <CAÑAR (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

El tema denominado “Diseño de un Sistema de Control Interno, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.,” del cantón Cañar, provincia de Cañar, periodo 2020. Para lo cual se partió con una entrevista realizada al gerente general de la cooperativa quien supo manifestar que existen muchas deficiencias que orillaron al diseño de un sistema de Control Interno. En la actualidad el tema del Control Interno viene siendo una parte fundamental para la gestión administrativa y financiera de toda empresa o entidad financiera, ya que a través de estas se establecen proceso, procedimientos, métodos, políticas, manuales y diferentes formatos de control para un correcto y adecuado desarrollo de las actividades de manera eficiente y eficaz, siempre con el único objetivo de mitigar riesgos y optimizar recursos, esto garantiza a que los objetivos establecidos se conviertan en una parte fundamental de la cultura organizacional. La presente investigación se estructura de tres capítulos detallados a continuación:

PRIMER CAPÍTULO: describe el problema de la investigación y dentro de esta se encuentran el planteamiento, la formulación, la sistematización del problema; la justificación, y los objetivos establecidos que se pretenden alcanzar en el desarrollo de la investigación, además constan conceptos básicos, investigaciones, antecedentes de diferentes autores referentes al tema de investigación de Control Interno y otras fuentes específicas que fueron útiles para la estructuración del marco teórico y conceptual.

SEGUNDO CAPÍTULO: comprende la metodología utilizada para hacer el levantamiento de la información entre ellos están: el enfoque, los niveles, el diseño de investigación y el tipo de estudio, esta se realizó mediante la aplicación de entrevista al gerente y encuestas a los funcionarios de la entidad financiera con el objetivo de evaluar la existencia o la inexistencia de un sistema de control interno y demás técnicas utilizadas para obtener una información oportuna y veraz para de desarrollo del trabajo investigativo.

TERCER CAPÍTULO: desarrolló la propuesta, se desarrollaron cada uno de los componentes del Control Interno según el COSO III permitiendo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., contar con herramientas administrativas que permiten generar un desarrollo.

Y por último se incluyen las conclusiones y recomendaciones de la investigación que corresponden al trabajo observado.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del Problema

La cooperativa de ahorro y crédito “Mushuk Yuyay” Ltda., del cantón Cañar, provincia de Cañar, fue creada el 5 de septiembre de 1996, al inicio, nace como una caja de ahorros, la misma que fue respaldada legalmente por una Asociación de Productores Artesanos de Semillas que llevaba el nombre de “Mushuc Yuyai”, con el único objetivo de producir en gran cantidad y variedad semillas de calidad para que de esa forma pudiere mejorar la calidad de vida de las diferentes comunidades indígenas y campesinas existentes dentro del pueblo cañari, en ese entonces no existían organizaciones que realicen este tipo de actividades.

Así es como nace la COAC “Mushuk Yuyay” Ltda., es una sociedad de derecho privado que se encuentra legalmente constituida en el país. Está ubicada en el segmento 3, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y está sujeta a las regulaciones y principios reconocidos por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, la matriz se encuentra localizada en la Comunidad de San Rafael perteneciente al cantón y provincia de Cañar con sus matrices ubicadas en: Azogues 1, Biblián 1, Cañar 1, el Tambo 1, Suscal 1, Troncal 1, Deleg 1.

Luego de haber realizado un breve diagnóstico situacional, se pudo determinar una serie de problemáticas que vienen caracterizando el desarrollo de las actividades diarias de la COAC Mushuk Yuyay Ltda., a saber:

- ✓ La COAC Mushuk Yuyay Ltda., carece de manuales de procesos, procedimientos y de funciones, de tal manera que todas y cada una de las actividades diarias que se desarrollan en cada puesto de trabajo son llevadas a cabo de acuerdo a la capacidad que cada uno de los funcionarios tiene al momento de desempeñar las funciones que estén a su cargo.
- ✓ En el área administrativa existen varios problemas como es el caso de duplicidad y falta de segregación de funciones, actividades o procesos que no tienen ningún responsable a cargo, lo que ocasiona retraso en las actividades diarias ejecutadas por el personal administrativo y operativo de esta entidad cooperativista.
- ✓ De otro lado, el consejo de vigilancia de la COAC no demuestra independencia de la Alta dirección, lo que provoca una ineficiente supervisión y control sobre el desarrollo y rendimiento del personal.

- ✓ Es evidente, asimismo, la incorrecta identificación de los diferentes controles aplicados al desarrollar todas las actividades de la COAC, esto genera fallas materiales que afectan a la eficiencia y eficacia de la entidad.
- ✓ De otra parte, es notoria la ineficiente comunicación interna existente entre la gerencia y el personal administrativo y operativo de la COAC, lo que ocasiona distorsión y retraso de la información generada en las altas esferas institucionales.
- ✓ Finalmente, se advierte la inadecuada preparación y perfil profesional de los miembros del consejo de vigilancia, quienes tienen a su haber una preparación ajena a la intermediación financiera, lo que dificulta el entendimiento y comprensión de las actividades financieras desarrolladas por los directivos de la COAC.

Todos los problemas citados anteriormente, surge por la falta de un sistema de control interno que permita detectar posibles riesgos existentes a la que está expuesta, con el objetivo de establecer el nivel de riesgo y confianza existentes en los procesos internos de la cooperativa.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera el Diseño de un Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda. del cantón Cañar provincia de Cañar, mejora la gestión administrativa y operativa y la toma de decisiones?

1.3 Sistematización del Problema

1. ¿Qué consecuencias provoca la falta de un control adecuado en las actividades diarias que desarrolla la COAC Mushuk Yuyay Ltda.?
2. ¿Qué efectos provoca la inexistencia de una adecuada delimitación y segregación de funciones en las diferentes actividades que realiza el personal de la COAC?
3. ¿Cómo incide la falta de identificación de controles al desarrollar las actividades diarias la entidad financiera?
4. ¿De qué manera afecta la falta de una adecuada comunicación entre la gerencia y el personal administrativo y operativo al momento de desarrollar sus actividades diarias?

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda. del cantón Cañar provincia de Cañar, a través de políticas, procedimientos y manuales internos, para el mejoramiento de la gestión administrativa y operativa y la toma de decisiones.

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Elaborar el marco teórico relacionado con el Sistema de Control Interno mediante diferentes fuentes legales y bibliográficas, que facilite la fundamentación de la presente investigación.
- ✓ Diseñar el marco metodológico mediante métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permita la recopilación, organización y análisis de la información de tal forma que los resultados del trabajo de titulación sean reales y objetivos.
- ✓ Diseñar un sistema de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., mediante la adopción de políticas, procedimientos y manuales internos, a la prevención y mitigación de cualquier tipo de riesgos que enfrente la entidad cooperativista.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se justificó su emprendimiento desde la perspectiva teórica, ya que se aprovechó todo el referencial teórico existente sobre Sistemas de Control Interno, manuales de procesos, procedimientos y funciones de reconocidos autores y tratadistas, contenido en libros, revistas, artículos científicos, investigaciones, entre otros, de carácter especializado y actualizado, tendiente a la fundamentación teórica de la presente investigación y además que esté de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.

1.5.2 Justificación Metodológica

Metodológicamente, la presente investigación se justificó su realización, ya que permitió utilizar diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, tendientes a recabar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, de tal forma que los resultados obtenidos mediante este trabajo de investigación fueron los más reales y objetivos, además de que fueron

fundamentales para emitir las conclusiones y recomendaciones como consecuencia de este trabajo de investigación.

1.5.3 Justificación Práctica-Social

En la parte práctica - social, la presente investigación se justificó su realización, ya que se buscó diseñar un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., del Cantón Cañar, Provincia de Cañar, e identificar los posibles riesgos y nudos críticos a los que está expuesta esta entidad financiera, con la intención de mejorar la calidad de las actividades que realiza dicha cooperativa en beneficio de la ciudadanía.

1.6 Antecedentes de Investigación

Para la realización del presente trabajo de titulación se utilizaron como referencias citas de trabajos similares realizados en otras instituciones de educación superior de la provincia y el país y que guardan relación con el tema objeto de investigación, entre ellos:

Paca, V., (2018), en su trabajo de titulación, denominado: *“Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena S. A. C. Ltda. del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016”*, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

Es importante que dentro de toda empresa o institución financiera para el adecuado funcionamiento y el desarrollo de las actividades lo realicen desde la respectiva de un sistema de control interno, cabe recalcar que es por ello la necesidad de implementar un sistema de control interno para la Cooperativa S.A.C. Ltda., debido a que esto nos ayuda a través de un de diferentes procesos, procedimientos, métodos y políticas que mantiene la institución verificar y controlar la otorgación y recuperación de créditos que se realizan a diario dentro de la entidad; para que esta funcione de manera correcta es necesario financiamiento ya sea de recursos, para la infraestructura y no poseer el talento humano capacitado y por último, el apoyo mutuo por parte de los funcionarios para que se cumplan los objetivos establecidos.(p.250)

De su lado, Tapia, F., (2017), en su tesis denominada: *“Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Transporte Macas Ltda., de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago”*, desarrollada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

Al implementar un Sistema de Control Interno se pudo identificar que la Cooperativa de Transporte Macas Ltda., no posee un organigrama funcional el mismo que es una herramienta indispensable para que se puede desarrollar las diferentes actividades, además de que permita a los socios y a la parte administrativa conocer sus funciones de acuerdo a las actividades de cada área de la cooperativa, pues, el personal que se encuentra a cargo de la segregación de funciones desconoce las responsabilidades a las cuales se encuentran destinados. (p .123)

Por su parte, Paullán, F., (2019), en su trabajo de investigación, denominado: *“Diseño de un Manual de Procedimientos y Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 26 de septiembre Lázaro Condo Ltda., del cantón Chunchi, provincia de Chimborazo”* concluye:

Al aplicar la evaluación Sistema de Control Interno aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 26 de septiembre Lázaro Condo Ltda. se establece la necesidad de diseñar un Sistema de Control Interno que sea propio para la entidad y a la vez que permita determinar, identificar un sin número de normas y procedimientos de control los mismos que estén tendientes a precautelar la serie de recursos que convergen a nivel institucional. (p.350)

De su lado, Moreno, R., (2016), en su tesis denominado *“Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto Ltda. ubicada en la ciudad de Quito”*, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

En la actualidad la Cooperativa funciona y brinda servicios tomando como base los conocimientos empíricos que tiene cada uno de los funcionarios que, no establecidos formalmente, no realizan las actividades de acuerdo con un orden consecutivo de pasos técnicos por lo que carecen de un control interno Administrativo-Financiero adecuado, que le permita a la entidad establecer políticas, procesos, procedimientos y parámetros de control. (p.170)

Finalmente, Mendoza, W., et al, (2018), en su artículo científico, titulado: *“El Control Interno y su influencia en la Gestión Administrativa del Sector Público”*, realizado en Universidad Estatal del Sur de Manabí y Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, concluye que:

Cabe mencionar que el Control Interno debe ser elaborado desde la propia gestión, no por encima de las actividades, sino como una parte del período de gestión ya que, al elaborarlo desde adentro a su vez esta es arte constituida de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad. Además, su concepto desde el fondo tiene importantes oposiciones desde el punto de vista del costo ya que incluir procedimientos de control

que están apartados de los procedimientos existentes, cuando se aumentan los costos y se convierte en una carga que no genera valor, orientados en las operaciones existentes y en su mayor aporte al Control Interno efectivo e integrando los otros controles en las diligencias operativas básicas, la entidad puede evitar procedimientos y costos innecesarios. (p.237)

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que los sistemas de control interno son de singular importancia para normar el desarrollo de las actividades empresariales u organizacionales, lo que confirma la necesidad de haber diseñado un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., del Cantón Cañar, Provincia de Cañar, a fin de mejorar las actividades administrativas y financieras que se cumplen en su interior.

1.7 Fundamentación Teórica

1.7.1 ¿Qué es el Cooperativismo?

Aguirre, J., (2009), define al cooperativismo como:

Aquella actividad que está vinculada con la sociedad y la economía, estas dos relaciones hacen que la humanidad crezca día a día, por lo cual la entidad que está a cargo de la realización de este tipo actividades es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es el sistema económico, políticos, sociales y culturales que ha ayudado a decenas de personas mejorar la calidad de vida especialmente a los de la clase baja sembrando en ella valores y principios cooperativos. Recuperado de: <https://www.derechoecuador.com/el-cooperativismo-en-el-ecuador?q=cooperativismo>

Por su parte, Fernandez, E., (2006), define al cooperativismo como: “un movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa”. (p.239)

Por lo anterior expuesto, el cooperativismo en las instituciones del sistema financiero ayuda a sus socios desarrollando diferentes calidades de vida sea en el rango social y economismo, que a través de una integración mutua formen una organización u a su vez una asociación en beneficios de sí mismo.

1.7.2 Sector Comunitario

La Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria., (2018), en el artículo 15, define al sector comunitario, como:

El conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la presente Ley. (p.8)

Por su parte Estelí, A., (2008), define lo siguiente: “es cuando un conjunto de personas que se une para ver los problemas que les afectan en su comunidad y le buscan soluciones. Los problemas pueden ser de carácter social, cultural, económico, político y productivo”. (p.10)

En base a lo anterior, el sector comunitario es un conjunto de personas u organizaciones que están relacionadas entre sí, tienen un objetivo en común logrando obtener beneficios a través de trabajos en conjunto o la comercialización de bienes o servicios de actividades lícitas.

1.7.3 Sector Cooperativo

La Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria., (2018), en el artículo 21, define al sector cooperativo, como:

El conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (p.10)

Por su parte, Fernandez, E., (2006), define al sector cooperativo, como: “una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”. (p.239)

Con base a lo expuesto, el sector cooperativo está conformado de un grupo de personas, voluntarias asociadas, que están expuestas a desarrollar cualquier actividad que se presente en beneficio propio para satisfacer las necesidades que requiere.

1.7.4 Sector Asociativo

La Ley Organica de Economia Popular y Solidaria., (2018), en el articulo 18, define al sector asociativo, como:

El conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la presente Ley. (p. 9)

Por su parte, Luque, A., Ordoñez, J., & Ruales, V., (2010), define lo siguiente:

Que las asociaciones de la economía social y solidaria brindan a la economía es significativo, y en aras de alcanzar una sociedad más justa mediante la inclusión y el desarrollo de grupos vulnerables que en la tradicional economía de mercado han sido relegados, proponemos una nueva herramienta de balance social con la finalidad de medir los impactos económicos, social y al medioambiente de sus acciones.

De acuerdo a lo anterior, el sector asociativo es un conjunto de organizaciones dispuestas a realizar cualquier actividad de carácter lícita, actividades que estén enfocadas en obtener beneficios, comercializar sus propios insumos, los mismos que deben estar dirigidas por una persona natural para que los pueda reemplazar y estar bajo normas y principios que la Ley los ampare.

1.7.5 Sector Financiero

De acuerdo a la Constitucion de la Republica del Ecuador., (2008), en el artículo 310, en relación al sector financiero, advierte:

El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores

productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. (p.97)

Por su parte, Mauro, A., (2004), expresa que: “el sector financiero se ha constituido en uno de los sectores clave desde el punto de vista de la competitividad, rentabilidad y productividad. Además, muestra buenas perspectivas de crecimiento futuro”. (p.11)

Basándose en los autores ya antes mencionados, el sector financiero es una institución que desarrolla actividades a través de la otorgación de crédito, para mejorar la calidad de vida o a su vez mejorar e incrementar su economía y solventar los gastos de los diferentes grupos vulnerables y de los requeridos.

1.7.6 El Sector Financiero Popular y Solidario

La Constitución de la República del Ecuador., (2008), en el artículo 311, en referencia al sector Financiero, Popular y Solidario, menciona:

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (p.100)

Por su parte, Torres, N., Fierro, P., & Alonso, A., (2017), hace referencia al Sector Financiero, Popular y Solidario, que:

La forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (p.184)

En base a lo anterior, el Sector Financiero Popular y Solidario es un ente que está conformado de: cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro las mismas que para llegar a ser este tipo de entidades surgieron como pequeñas empresas o a su vez micro, para un buen servicio y cumplimiento al estado, de manera que apoye a las organizaciones que requieran de ello.

1.7.7 Unidades Económicas Populares

La Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria., (2018), en el artículo 73, define a las Unidades Económicas Populares, como:

Las que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios que serán promovidas fomentando la asociación y la solidaridad.

Se considerarán también en su caso, el sistema organizativo, asociativo promovido por los ecuatorianos en el exterior con sus familiares en el territorio nacional y con los ecuatorianos retornados, así como de los inmigrantes extranjeros, cuando el fin de dichas organizaciones genere trabajo y empleo entre sus integrantes en el territorio nacional. (p.23)

Como lo mencionaron anteriormente, unidades económicas populares son pequeños grupos de emprendedores en donde buscan un beneficio y pretenden satisfacer las necesidades, éstas se realizan a través de reuniones, talleres, promoviendo solidaridad entre amigos, familiares, allegados o a su vez con otras personas.

1.7.8 Cooperativas

La Ley de Cooperativas., (2001), en el artículo 1, define a la cooperativas, como:

Las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. (p.1)

Sánchez, X., & Rendón, B., (2008) define a las cooperativas, como: “una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”. (p.44)

En base a lo mencionado, se define a las cooperativas como una entidad que se dedican a la prestación de servicio financieros a través de la otorgación de crédito, depósito y otras actividades que están relacionada a su trabajo o a su vez realizan trabajos sociales que aportan al crecimiento económico en beneficio de la entidad financieras y de sus socios.

1.7.9 Características de las Cooperativas

Martínez, A., (2016), en referencia a las características de las cooperativas, menciona las siguientes:

- ✓ Libertad de realizar actividades cooperativas.
- ✓ Para formar una cooperativa consta de personas, capital, bienes, y materiales
- ✓ Como toda empresa, organización y negocios las cooperativas también buscan un beneficio común y satisfacen las necesidades de sus clientes, y,
- ✓ Además, trata de un conjunto es decir de una sociedad que esta unidad y de misión liberal. (p.17)

De su parte, Koopmans, R., (2006), hace referencia a que las organizaciones cooperativas tienen varias características en común:

- ✓ Carácter abierto y voluntario.
- ✓ Control democrático por parte de los socios.
- ✓ Contribución equitativa de los socios al capital.
- ✓ Autonomía e independencia.
- ✓ Provisión de educación, capacitación e información.
- ✓ Colaboración con organizaciones similares.
- ✓ Desarrollo de interés comunitario. (p.9)

De acuerdo a lo mencionado, las características son: las cooperativas están constituidas voluntariamente, consta del capital de cada uno de los socios, son libres de realizar actividades que estén relacionados con la entidad, está conformada por capital, bienes y materiales realizan actividades lícitas que vaya de acuerdo a las necesidades de los clientes y buscan alcanzar un beneficio en común y satisfacer las necesidades.

1.7.10 Principios Cooperativos

Gallegos, C., (2005), al hablar de los principios cooperativos, menciona los siguientes:

Tabla 1-1: Principios Cooperativos

#	PRINCIPIO	DEFINICIÓN
1er Principio	Membresía abierta y voluntaria	Las cooperativas son entidades voluntarias, accesibles a todas las personas dispuestas a utilizar sus servicios y orientadas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación alguna como: social, política, religiosa, racial o de género.

<p>2do principio</p>	<p>Control democrático de los miembros</p>	<p>Las cooperativas son entidades democráticas que se encuentran bajo el control y vigiladas por los socios, los mismos que colaboran activamente en la estructura de sus políticas y en la toma de decisiones. Todos los hombres y mujeres selectas para representar y dirigir, por un lado, en las cooperativas de primer grado los socios tienen iguales derechos de voto, es decir, a cada socio le pertenece un voto, así mismo las cooperativas de grado superior también se constituyen a través de procedimientos democráticos.</p>
<p>3er principio</p>	<p>Participación económica de los miembros</p>	<p>Los socios ayudan equitativamente al capital de sus cooperativas y gestionan en forma democrática, es decir, una parte de dicho capital pertenece a la cooperativa. Debidamente, todos los socios reciben una remuneración limitada sobre el capital aportado denominándose dividendos. Los socios fijan los excedentes para todos, basándose en las siguientes resoluciones: el beneficio de los socios será en proporción a sus operaciones con la cooperativa (patrocinio); el apoyo a otras diligencias aceptadas por los socios; y el progreso de su cooperativa a través de la creación de participaciones, las cuales podrían ser, en todo o en parte, indivisibles.</p>
<p>4to principio</p>	<p>Autonomía e independencia</p>	<p>Las cooperativas son entidades independientes de apoyo propio que es controlada por los mismos socios. Si entran en acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si tal vez encuentran capital de fuentes externas, si es que así fuere lo realizan en procesos que certifiquen el control democrático por parte de sus socios y que mantengan la autonomía de la cooperativa.</p>
<p>6to principio</p>	<p>Cooperación entre cooperativas</p>	<p>Las cooperativas de una u otra forma favorecen a sus socios en forma más rápida y mejoran el movimiento cooperativo al trabajar de forma integrada mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.</p>
<p>7mo principio</p>	<p>Compromiso con la comunidad</p>	<p>Las cooperativas se esfuerzan por obtener el desarrollo sostenible de sus comunidades a través de políticas aprobadas por sus socios. (p.25-26)</p>

Fuente: Gallegos, C. 2005

Elaborado por: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

1.7.11 Actividades Financieras

El Código Orgánico Monetario y Financiero., (2015), en su artículo 143, define a las actividades financieras, como:

El conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras son un servicio de orden público, reguladas y controladas por el Estado, que pueden ser prestadas por las entidades que conforman el sistema financiero nacional, previa autorización de los organismos de control, en el marco de la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (p.73)

Por su parte, Galán, G., (2017), define a la actividad financiera, como: “la actividad que desarrolla el Estado con el objeto de procurarse los medios necesarios para los gastos públicos destinados a la satisfacción de las necesidades públicas y en general a la realización de sus propios fines”.

Recuperado de: <http://cursos.aiu.edu/Derecho%20Fiscal/PDF/Tema%201.pdf>

Basándose en lo anterior expuesto, la actividad financiera es un conjunto de servicios que brindan todas las entidades financieras, que trabajan a través de la circulación del dinero que son destinadas netamente para la realización de actividades económicas como: depósito créditos y demás actividades que la entidad brinda y la sociedad requiera hacer uso de dichos servicios los mismos que están reguladas bajo reglamentos que les ampara.

1.7.12 Clasificación de las Cooperativas

La Ley de Cooperativas., (2001), clasifica a las cooperativas, según su actividad que vayan a desarrollar y pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos:

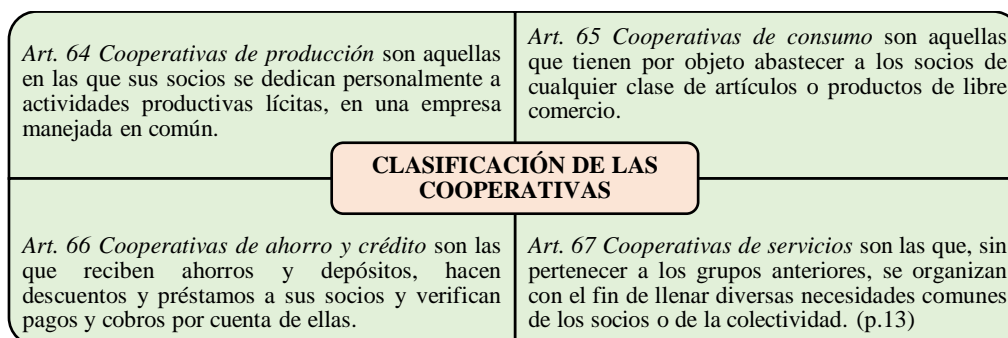


Gráfico 1-1: Clasificación de las Cooperativas

Fuente: Ley de Cooperativas. 2001

Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

1.7.13 ¿Qué es un Sistema?

Camino, J., (2014), define al sistema, como:

Un conjunto de partes realizadas y analizadas para alcanzar un objetivo o un fin determinado las mismas que están relacionadas entre sí para las cuales existen reglas a seguir:

- a) La capacidad que tiene cada uno sobre sus actividades y sus efectos en su totalidad son muy diferentes a los demás.
- b) Ninguno de los efectos encontrados en la actividad que realiza, tiene efectos independientes al realizarlo de acuerdo con sus capacidades. (p. 31)

Santillana, J., (2015), define al sistema, como: “Conjunto de reglas y principios sobre una materia, racional y ordenadamente relacionados entre sí, que contribuye al logro de determinado propósito”. (p.121)

Partiendo de definiciones anteriores, el sistema es un conjunto ordenado de normas, políticas, métodos y procedimientos que son establecidos por una entidad y que regulan el funcionamiento de la misma.

1.7.14 Control

Pereira, C., (2019), define al control, como: “cualquier actividad realizada o ejecutada por la parte administrativa ya sea de una entidad o empresa, con el objetivo principal de alcanzar objetivos establecido gestionando la eficiencia, eficacia y economía en el uso de recursos existentes” (p.20)

Santillana, J., (2015), define al control, como:

Es una fase del proceso administrativo que se ocupa de la instauración de cualquier medida que tomen la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de la entidad, para administrar los riesgos e incrementar la posibilidad de que se alcancen los objetivos y metas esperados, a través de vigilar que las actividades se desarrollen conforme a lo establecido y se corrijan las desviaciones entre lo planeado y lo logrado tendiendo a evitar que se repitan. (p.48)

De lo mencionado, el control es uno de procesos más relevantes al momento de realizar cualquier tipo de actividad, ya que, en cada paso que avance en dicha actividad debe existir un control de por medio para obtener una labor satisfactorio y alcanzar objetivos, esta a su vez permite detectar posibles errores o irregularidades que se presente.

1.7.15 Proceso

Cantón, I., (2010), define a un proceso, como: “un conjunto de elementos básico que están agrupados por: entrada, procesos y salidas, limitando a otras subelementos como puede ocurrir en algunos de los casos que exista una división en subprocesos del sistema de control y la eficacia del proceso”. (p. 6-8)

Por su parte Luna, A., (2015), define al proceso, como: “es un conjunto de pasos o etapas necesarias para realizar una actividad”. (p.36)

En base a definiciones anteriores, el proceso también es uno de los pasos muy importante, porque para realizar una determinada actividad se debe ir de acuerdo a un proceso o partes que se haya establecido dentro de una entidad, de manera que al ejecutar determinada actividad no exista falencias o errores.

1.7.16 Elementos de un Proceso

Cantón, I., (2010), establece los siguientes elementos de un proceso:

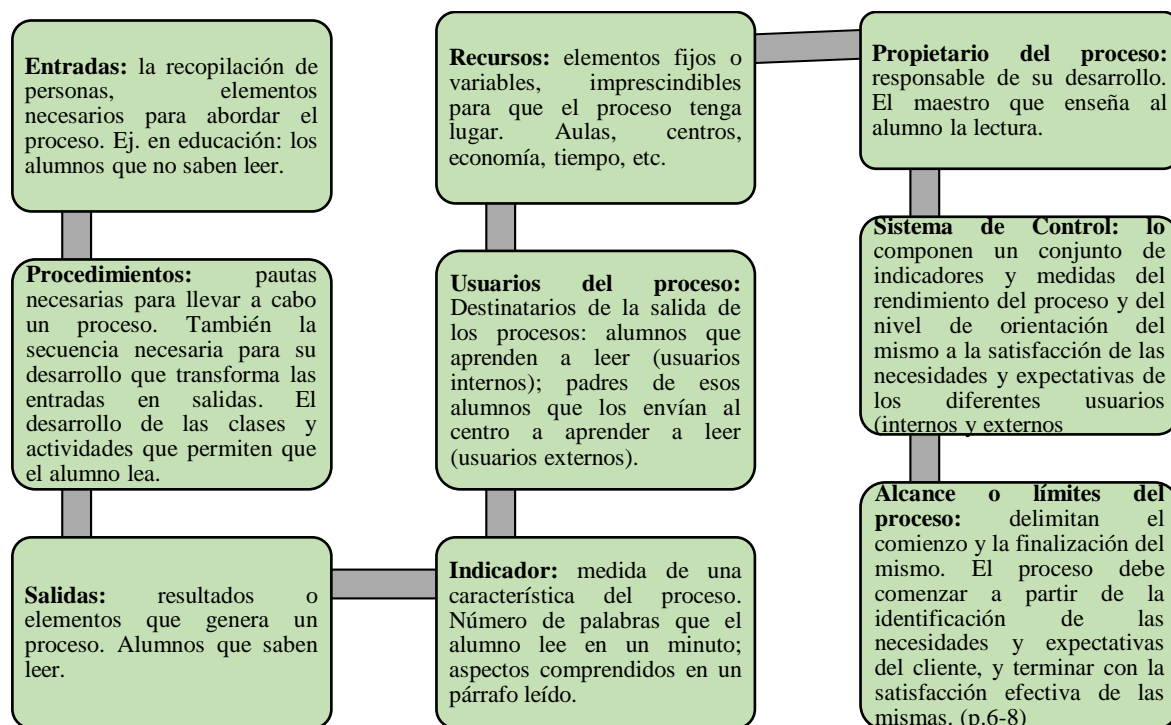


Grafico 2-1: Elementos de un Proceso

Fuente: Cantón, I., 2010

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

1.7.17 Proceso de Control

Sagñay, B., (2019), en referencia al proceso de control, menciona que:

Es el que constituye normas, proceso, métodos y técnicas para medir la capacidad de desempeño, ya sea de una persona, máquina, etc., de manera que siguiendo las normas establecidas las actividades se mantienen dentro de un rango aceptable y ésta a su vez procede a la toma de decisiones adecuadas y posteriormente a una evaluación. Un punto muy importante que determina la deducción de información para que no sea muy extensa a su posterior evaluación. (p. 9)

Por su parte, Mendoza, I., (2012), hace referencia a cerca del proceso de control, que: “es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas”. Recuperado de: <http://adminis3cion.blogspot.com/2012/07/proceso-de-control.html>

En base a lo anterior mencionado, el proceso de control es un conjunto de métodos y técnicas que nos admiten determinar hasta qué punto o tiempo una persona o a su vez una maquina puede rendir o tiene la capacidad para desarrollar actividades, para que de esta manera se pueda tomar decisiones o realizar evaluaciones periódicas.

1.7.18 Control Interno

Santillana, J., (2015), hace mención que:

El control interno es una regla que todas las empresas deben adquirir y hacer uso de la misma, a su vez es desarrollada por el área administrativa y demás funcionarios que se acogen o están dentro de esta área, son implementadas para obtener una seguridad razonable y alcanzar todo tipo de objetivos organizacionales. (p. 78)

Por su parte, Fonseca, O., (2011), define al control interno, como:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración. (p.14)

En base a definiciones anteriores, el control interno es fundamental para todas las entidades para que, los funcionarios se acojan a una laborar más adecuada a través de normas, políticas y procedimientos establecidas, estas son efectuadas para alcanzar objetivos propuestos, para una correcta toma de decisiones y para determinar el nivel eficiencia, además, beneficia a la empresa al brindar una seguridad razonable sobre la actividad que realizan.

1.7.19 Importancia del Control Interno

Valencia, R., (2016), en relación a la importancia del control interno, manifiesta:

Es importante debido a que en toda empresa debe existir un control interno y debe estar bajo la responsabilidad de los directivos y la parte administrativa; para que se mantenga esta regla cada delegación estará a cargo de un funcionario responsable en dirigir y hacer cumplir en cada área establecida en la entidad designada por su jefe superior. (p.23)

De su lado, Camino, J., (2014), al hablar de la importancia del control interno, señala:

El diseño y la ejecución del control interno conlleva a una serie de beneficios por lo que es un motor muy importante dentro de las entidades, ésta a su vez promueve el logro de objetivos y algunos beneficios citados a continuación:

- ✓ El Control Interno ayuda al desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento día a día.
- ✓ Un Control Interno apropiado aporta a una serie de gestiones irrecuperables, a la vez, genera beneficios a la administración, a la entidad y a los clientes, en donde todos los procesos subprocesos y actividades son un paradigma para las demás entidades.
- ✓ El control interno es un instrumento que ayuda a evitar irregularidades dentro de la entidad, porque en algunos casos este tipo de problemas abundan, para ello está el control interno para mayor seguridad.
- ✓ El Control Interno mejora y favorece en cuestiones de alcanzar objetivos y metas, para alcanzarlas debe estar todo de acuerdo a las políticas que se establecieron por los directorios y de esta manera evita cualquier malgasto o pérdida de recursos.
- ✓ El control interno, como su palabra lo indica, controla cualquier tipo de manipulación de la información y ésta debe ser confiable para cualquier persona, a su vez, debe estar sujeto a leyes y regulaciones que lo rigen para prevenir consecuencias indeseables.
(p.12)

En base a lo mencionado, el control interno es importante, ya que en toda entidad que desarrolle cualquier tipo de actividad debe existir un jefe superior quien debe cumplir con todas las normas y políticas establecidas en el control interno, a todos los funcionarios de diferentes áreas existentes, tienen como objetivo detectar a tiempo cualquier desviación significativa en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

1.7.20 Objetivos del Control Interno

Santillana, J., (2015), en referencia a los objetivos del Control Interno, establece los siguientes:

Objetivos Operacionales: muestra la eficiencia y eficacia de las actividades que se realiza, además, se plantea propósitos operacionales y financieros dando un control adecuado de los activos con las pérdidas que pueden reflejarse durante la actividad económica.

Objetivos de Reporte: aluden a los reportes financieros y no financieros, y pueden abarcar su confiabilidad, oportunidad, transparencia y otros términos establecidos por organismos reguladores; y reconocimiento de normatividad aplicable y políticas de la entidad.

Objetivos de Cumplimiento: son los relativos a la adherencia y cumplimiento de la legislación y regulaciones a que está sujeta a la entidad. (p.79)

Por su parte, Estupiñán, R., (2015), menciona los siguientes objetivos del control interno:

- ✓ Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- ✓ Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- ✓ Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- ✓ Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (p.32)

En base a las definiciones planteadas, los objetivos del control interno hacen mención a que la eficiencia y eficacia de las operaciones, siempre deben estar presentes en cualquier actividad que se desarrolle porque dentro de ella está el control para fortalecer los valores que van de acuerdo a la entidad y leyes que les regula.

1.7.21 Elementos del Control Interno

Estupiñán, R., (2015), refiriéndose a los elementos del control interno, cita los siguientes:

ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none">•Dirección.•Asignación de responsabilidades.•Segregación de deberes.•Coordinación.
SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none">•Manual de Procedimientos.•Sistemas.•Formas.•Informes.
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">•Selección.•Capacitación.•Eficiencia.•Moralidad.•Retribución.
SUPERVISIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Interna.• Externa.• Autocontrol.

Grafico 3-1: Elementos del Control Interno

Fuente: Estupiñán, R.,(2015)

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Explicación de cada uno de los elementos a continuación:

a) Elemento de Organización

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezcan líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización u para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

b) Elementos, Sistemas y Procedimientos

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

c) Elementos de Personal

- ✓ Practicas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
- ✓ Personal, en todos los niveles, con aptitud, capacidad y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- ✓ Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

d) Elementos de Supervisión

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico. (p.25)

Se puede decir que en toda empresa debe tener establecido elementos que sean necesarios y conformes a las actividades que realizan, además, se debe como tener clara las funciones y responsabilidades que corresponde a cada funcionario y la capacidad para desempeñarlos, sistemas que tengan un orden adecuado para los registros de resultados que a lo posterior no detectar posibles falencias.

1.7.22 Funciones del Control Interno

Mendoza, W., *et al.* (2018), señala las funciones del control interno, es:

Las funciones del Control Interno tienen por objeto apoyar a la administración en el logro de los objetivos, proporcionando información mediante análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con su gestión, es importante tener un buen sistema de control interno en las organizaciones; se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado; es necesario resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. (p.217)

Con base en las definiciones anteriores, las funciones del control interno son importantes al momento de desarrollar todo tipo de funciones ya sea administrativa u operativa tendientes a las necesidades de la entidad financiera, con políticas claramente establecidas para que prosigan un proceso.

1.7.23 Enfoque del Control Interno

Fonseca, O., (2007), en relación a los enfoques del control interno, establece los siguientes:

Enfoque de confianza: se anticipa que el riesgo de control es moderado o bajo, con relación a los objetivos de la auditoría y es posible, brindar confianza al control interno y

modificar los procedimientos sustantivos establecidos para probar tales objetivos. Las razones que motivan la adopción de un enfoque de confianza son las siguientes:

- a) Puede resultar difícil obtener evidencia convincente de auditoría sobre un objetivo determinado, sin dar confiabilidad al control interno;
- b) El esfuerzo en la evaluación de la estructura del control interno es mayor, pero éste se compensa con el esfuerzo menor necesario para desarrollar pruebas sustantivas; y,
- c) El trabajo de auditoría puede o debe efectuarse con mayor anticipación, así como desarrollarse en períodos de disponibilidad de profesionales.

Enfoque sustantivo: la evidencia de auditoría es de naturaleza sustantiva y se concentra en la existencia o ausencia de errores monetarios en las transacciones y saldos de cuentas; por lo tanto, no se confía en los controles internos de la entidad.

El enfoque sustantivo puede realizarse en base a las razones siguientes:

- a) El esfuerzo involucrado en la evaluación del control interno no es de costo/beneficio; un enfoque sustantivo a ciertos objetivos de auditoría podría ser más efectivo.
- b) Se desea realizar todo el trabajo de auditoría durante el lapso de tiempo determinado.
- c) Existen preocupaciones sobre el sistema de control interno, por lo que es necesario utilizar un enfoque sustantivo. (p.333)

1.7.24 Estructura del Proceso de Control Interno

Cepeda, G., (1997); citado con Pirela, A., (2005), en referencia a la estructura del proceso de control interno, advierte:

Un término de comparación: Que puede ser un proceso, un programa, una norma, un estándar o un objetivo.

Un hecho real: El cual se compara con la condición o término de referencia del punto anterior.

Una desviación: Que surge como resultado de la comparación de los dos puntos anteriores.

Un análisis de causa: Los cuales han dado origen a la desviación entre el hecho real y la condición ideal o término de referencia.

Toma de decisiones: Son las decisiones que han de tomar y las acciones que se han de desarrollar para corregir la desviación.

Como se observa la estructura del proceso de control interno para la empresa, establece la forma, y cómo deberá llevarse está definiéndose como un hecho real que permita ver las fallas para analizar lo que está ocasionando y tomar decisiones que propicien el logro efectivo de los objetivos de la empresa. (p.487-488)

En síntesis, la estructura de control interno se realiza a partir de hechos existentes luego que se obtienen los resultados de la situación actual de la empresa se debe tomar decisiones correctivas para el mejoramiento de posibles deficiencias y de esta manera poder estructurar de acuerdo a lo que se requiera.

1.7.25 Evaluación de la Estructura del Control Interno

Fonseca, O., (2007), al hablar de la evaluación de la estructura del control interno, señala:

Se debe efectuar una apropiada evaluación de la estructura de control interno de la entidad a examinar, a efecto de formarse una opinión sobre la efectividad de los controles internos implementados y determinar el riesgo de control, así como identificar las áreas críticas, e informar al titular de la entidad de las debilidades detectadas recomendando las medidas que correspondan para el mejoramiento de las actividades institucionales. (p.301)

Por su parte, Montañó, E., (2013), en referencia a la evaluación de la estructura del control interno, manifiesta:

La evaluación del control interno deberá efectuarse entre otras cosas para determinar el alcance y la oportunidad de los procedimientos que se deben aplicar. La comprensión de la estructura del control interno por parte del auditor se documenta con el fin de:

- ✓ Verificar la conformidad de los riesgos contables con las normas contables.
- ✓ Cumplir con las normas de auditoría generalmente aceptada.
- ✓ Cerciorarse de la adhesión por parte de la administración de las políticas corporativas.
- ✓ Verificar la razonabilidad de presentación de los estados financieros. (p.70)

En base a lo mencionado, la evaluación del control interno es importante realizar cada cierto periodo a los controles existentes para verificar si están siendo desarrolladas en las actividades a fin de verificar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

1.7.26 Marco General de la Estructura del Control Interno

Fonseca, O., (2007), menciona que el marco general del control interno, está estructurado de la siguiente manera:

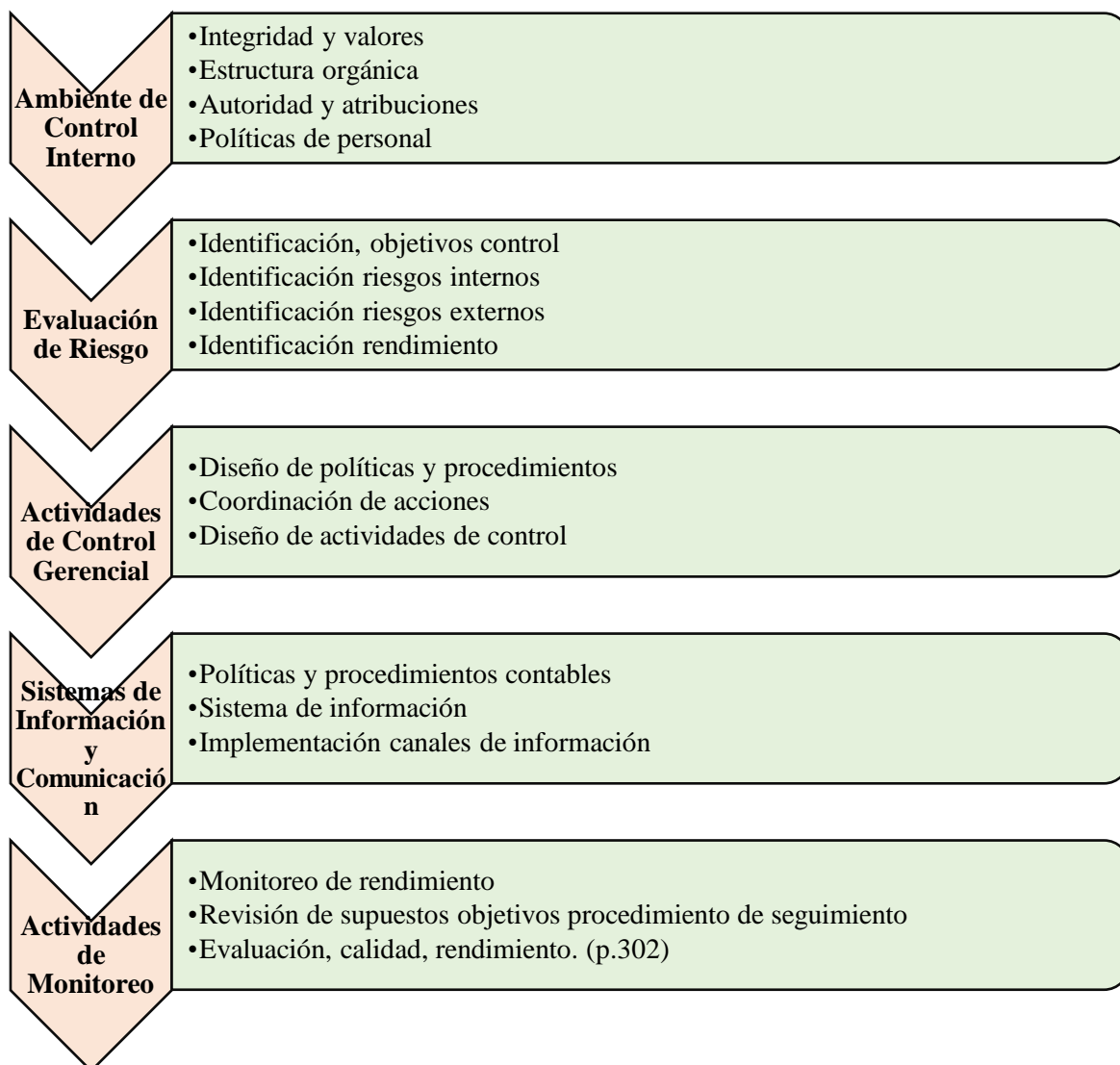


Grafico 4-1: Marco General de la Estructura del Control Interno

Fuente: Fonseca, O., 2007

Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

1.7.27 Métodos de Evaluación del Control Interno

Santillana, J., (2015), en referencia a los métodos para evaluar al control interno, cita los siguientes:

Método descriptivo

Como su nombre lo indica, 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 auditoría; se hace referencia, a los sistemas administrativos y de operación, y a los registros contables y archivos que interviene. 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 practicarán 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 gráfico

Es el método mediante el cual se contempla, por medio de cuadros o gráficas, 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 debilidades de control; aun reconociendo que el auditor requerirá invertir más tiempo en la elaboración de los flujogramas, y habilidad para desarrollarlos.

Método de cuestionario

Este método consiste en el empleo de cuestionarios que el auditor haya elaborado previamente, los cuales incluyen preguntas a como se efectúa el manejo de las operaciones y transacciones, y quien tiene a su cargo las 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. (p. 452-457)

Tomando como referencia lo mencionado, para evaluar al control interno es importante hacer uso de cualquiera de estos tres métodos, los mismo son: descriptivo hace referencia a la descripción de actividades del área administrativa; grafico que utiliza por medio de figura, flujograma, en donde describe cada actividad realiza y el proceso establecido para la ejecución de determinada actividad; y. cuestionario se utiliza a través de un sin número de preguntas establecida a cerca del funcionamiento y del manejo del control interno dentro de una entidad esto va dirigido a todo el pernal que labora dentro de una entidad.

1.7.28 Procesos de Evaluación del Control Interno

Pelazas, Á., (2015), al hablar de los procesos de evaluación del control interno, cita los siguientes:

A) Revisión del sistema

Esta primera fase consiste en conocer y comprender los procedimientos y métodos seguidos por la empresa. El alcance de la evaluación del sistema dependerá de que se realice la auditoría interna (evaluación de todos los aspectos del sistema) o externa (controles contables para verificar los estados financieros)

El auditor obtiene toda la información necesaria, respecto a la organización, de los procedimientos implantados, mediante:

- ✓ Entrevista con el personal apropiado de la empresa
- ✓ Estudio de los manuales de procedimientos
- ✓ Diagramas de responsabilidad (centros de decisión) y puestos de trabajo.

Entre los diferentes métodos existentes para el desarrollo y evaluación del control interno tenemos: sistema descriptivo, sistema de cuestionario, flujogramas.

B) Pruebas de Auditoría

La segunda fase en la evaluación del control interno consiste en el desarrollo y aplicación de las pruebas de auditoría, siendo las más importantes para este objetivo del control interno las pruebas de cumplimiento. El otro tipo de pruebas de auditoría son las pruebas sustantivas. Ambas pruebas se diferencian por el objetivo de análisis y se refieren a dos fases de trabajo cuya correcta coordinación dependerá en la medida de la eficacia del proceso de obtención de evidencia.

- ✓ **Pruebas de Cumplimiento.** - tiene como objetivo obtener evidencia de que los procedimientos de control interno, en los que el auditor basa su confianza en el sistema, están siendo aplicados en la forma establecida.

Por lo tanto, tiene como finalidad convencer al auditor de que el sistema de control interno es eficaz, comprobando sobre la realidad los pasos seguidos por los empleados de la empresa para procesar las transacciones hasta llegar a conocer las respuestas a: ¿cómo se realizaron los procedimientos necesarios?, ¿cuándo y cómo se efectuaron?, quien los llevo a cabo?, etc.

- ✓ **Pruebas Verificativas o Sustantivas.** - tienen como objeto obtener evidencia de auditoría relacionada con la integridad, exactitud y validez de la información

financiera auditada. Consiste en las pruebas de transacciones y saldos, así como en las técnicas de examen analítico.

El auditor ha de tener la certeza de la razonabilidad de los saldos de las cuentas anuales. El objeto de estas pruebas es garantizar que los importes de los saldos son válidos. (p.35-36).

1.7.29 Componentes del Control Interno

Fonseca, O., (2007, p.301), al hablar de los componentes del control interno, señala:

El control interno es un proceso establecido por las funciones de las entidades y demás personas en razón a sus atribuciones y competencias, funciones que permiten administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados en función de los objetivos, para lo cual menciona cinco componentes del control interno, que son:



Grafico 5-1: Componentes del Control Interna

Fuente Fonseca, O., (2007)

Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

1.7.30 Clasificación del Control Interno

Manco, J., (2014), clasifica al control interno de la siguiente manera:

1) Control Interno Administrativo

Este subsistema de control organizacional, encamina sus esfuerzos en el proceso administrativo propiamente dicho y se ocupa de asuntos como el trazado de objetivos, metas e indicadores, definición de estrategias, comunicación adecuada y oportuna, definición de las tareas y cursos de acción para los diferentes estamentos; y, medición y evaluación de desempeño, es decir, se ocupa primordialmente de las medidas para dar una seguridad razonable del desempeño administrativo y el éxito de tal gestión.

2) Control Interno Contable

Es una parte o porción del sistema de control interno de la organización, cuya atención primordial se centra en el asunto contable, esto es, documentación de las operaciones financieras, el análisis de información, la captura de datos, la adecuada medición y representación, el resumen y correspondiente reflejado en los informes de carácter financiero, es decir, los estados financieros. (p. 26)

Por su parte Estupiñan, R., (2015), hacen mención a los tipos de control interno, las cuales son:

1) Control interno administrativo

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo

Entre algunos de los objetivos del control interno administrativo, se menciona a continuación:

- ✓ Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- ✓ Coordinar sus funciones.
- ✓ Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- ✓ Mantener una ejecutoria eficiente.
- ✓ Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

2) Control interno contable

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- ✓ Que todas las operaciones se registren oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- ✓ Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- ✓ Que el acceso a los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa. (p.7-8)

Con relación a la cita de autores mencionados; al control interno se los puede clasificar en dos: control administrativo y control contable; el primero hace referencia a los asuntos tales como: establecer objetivos, metas e indicadores, definición de estrategias, comunicación abierta tanto horizontal cuanto verticalmente, es decir, su principal actividad es dar una seguridad razonable en cuanto al desempeño administrativo y operativo en la entidad; mientras que control interno contable se encarga de que todo el área contable es decir los registros contables se desarrolle con un orden adecuado ya que como objetivo tiene salvaguardar los activos de dicha entidad.

1.7.31 Implementación del Control Interno

Congreso de la República., (2017), menciona que para la implementación de un sistema de control interno se debe cumplir las siguientes fases:

- ✓ **Planificación:** Se inicia con el compromiso formal de la alta dirección y la constitución de un comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la organización con respecto a las normas de control interno establecidas por la dirección, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.
- ✓ **Ejecución:** Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de organización y a nivel de procesos. En

el primer nivel se establecen las políticas y normativas de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que, en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la empresa; previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

- ✓ **Evaluación:** Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua. Recuperado de: <http://www.congreso.gob.pe/comitedecontrolinterno/implementacion-sci/>

En conclusión, para la implementación de un control interno es importante seguir los pasos mencionados; planeación permite determinar el diagnóstico situacional actual de la entidad o hasta qué punto la organización da uso a los controles que mantienen esto con el objetivo que garantice la implantación de un correcto funcionamiento del control interno; ejecución hace referencia al cumplimiento de acciones que se tomaron en la planeación para la implantación del control interno; y, la evaluación hace mención al logro de objetivos es decir si se cumplieron las dos fases anteriores correctamente y el control interno se ejecutó con éxito.

1.7.32 Limitaciones del Sistema de Control Interno

Lara, I., (2007), con respecto a las limitaciones del sistema del control interno, señala:

La existencia de un sistema de control interno confiere una seguridad razonable, pero no absoluta de que los objetivos del mismo se cumplirán.

La implantación y mantenimiento de un sistema de control interno es responsabilidad de la dirección, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito, modificándolo si fuera preciso, de acuerdo con las circunstancias.

Pero todo sistema de control interno tiene unas limitaciones:

- ✓ Siempre existe la posibilidad de que al aplicar procedimientos de control surjan errores por una mala comprensión de las instrucciones, errores de juicio, falta de atención personal, fallo humano, etc.

- ✓ Además de aquellos procedimientos cuya eficiencia se basa en la segregación de funciones, pueden eludirse como consecuencia de existir colusión de los empleados implicados en el control interno.
- ✓ Igualmente, los procedimientos basados en el objetivo de asegurar que las transacciones se ejecutan según los términos autorizados por la dirección, resultarían ineficaces si las decisiones de ésta se tomaran de una forma errónea o irregular. (p.55)

Por su parte, Nieto, A., (2004), al hablar de las limitaciones del control interno, señala:

Es indudable que el establecimiento de controles adecuados reduce el riesgo y proporcionan una seguridad razonable acerca del cumplimiento de los planes establecidos por la dirección, pero es imprescindible tener siempre presente que no garantizan indefectiblemente su estricta observancia.

Existen fundamentalmente dos clases de errores a cuya reducción y detección debe ir dirigido un sistema de control:

a) Errores involuntarios. - los errores son acciones equivocadas u omisiones que se producen de forma involuntaria. Pueden ser:

- ✓ Omisiones o errores matemáticos en los registros contables.
- ✓ Errores de aplicación de principios o de interpretación de hechos.

b) Irregularidades. - son siempre intencionadas, por lo que cualquier error intencionado sería una irregularidad. Entre los más frecuentes nos encontramos-

- ✓ Manipulación o falsificación de registros o documentos.
- ✓ Errores intencionados en la aplicación de principios o en la interpretación de hechos.
- ✓ Omisiones en la información de hechos o registros.
- ✓ Apropiación de activos. (p.497)

1.7.33 Estudio y Evaluación del Sistema de Control Interno

Lara, I., (2007), con relación al estudio y evaluación del sistema de control interno, señala:

La segunda norma sobre ejecución del trabajo, nos indica que deberá efectuarse un estudio y evaluación adecuada del control interno como base fiable para la determinación

del alcance, naturaleza y momento de realización de las pruebas a las que deberán concretarse los procedimientos de auditoría.

El estudio y evaluación del control interno se desarrolla en dos fases:

- ✓ **Fase preliminar:** consiste en la revisión del sistema con el objeto de conocer y comprender los procedimientos y métodos establecidos por la entidad.
- ✓ **Fase de evaluación:** consiste en la realización de pruebas de cumplimiento para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron.

a) Fase preliminar: Revisión del Sistema de Control Interno

La revisión del sistema es principalmente un proceso de obtención de información respecto a la organización y a los procedimientos establecidos, con el objeto de que sirva como base para las pruebas de cumplimiento y para la evaluación del sistema.

La información requerida para este objetivo se obtiene normalmente a través de entrevistas con el personal y mediante el estudio de documentos, tales como: manuales de procedimientos, instrucciones al personal, etc.

La información relativa al sistema será documental en forma de cuestionario, resúmenes de procedimientos, flujogramas o cualquier otra forma de descripción de un circuito administrativo y adaptándose a las circunstancias o preferencias del auditor.

Con el objeto de verificar la información obtenida, a veces se adopta el procedimiento de seguir el ciclo completo de una o varias transacciones a través del sistema. Esta práctica, además de ser útil para el propósito indicado, permite que las partidas seleccionadas puedan ser consideradas como parte de las pruebas de cumplimiento.

b) Evaluación del Sistema de Control Interno: Pruebas de Cumplimiento

El planteamiento de la evaluación que hace el auditor del control interno, consiste en aplicar a cada tipo significativo de transacciones y a los respectivos activos involucrados en la auditoría, los siguientes criterios:

- a) Considerar los tipos de errores e irregularidades que puedan ocurrir.
- b) Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades.
- c) Determinar si los procedimientos necesarios están establecidos y si se han seguido satisfactoriamente.

- d) Evaluar cualquier deficiencia, es decir, cualquier tipo de error o irregularidad potencial no contemplada por los procedimientos de control interno existentes, para determinar la naturaleza, momento de ejecución o exención de los procedimientos de auditoría a aplicar, y, en su caso ofrecer sugerencias al cliente.

Para ello, la evaluación del sistema de control interno se efectúa mediante las denominadas pruebas de cumplimiento.

La finalidad de las pruebas de cumplimiento es proporcionar al auditor una seguridad razonable de que los procedimientos relativos a los controles internos se están aplicando tal como fueron establecidas.

La naturaleza de las pruebas de cumplimiento, así como el momento de su ejecución y su extensión se encuentran necesariamente determinados por la naturaleza de los procedimientos de control interno y por la evidencia sobre su cumplimiento. (p.55-57)

1.7.34 Relación entre los objetivos y los componentes del Control Interno

Bravo, J., (1997), acerca de la relación entre los objetivos y los componentes del control interno, señala:

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que la entidad se esfuerza para conseguir, y los componentes, que representan lo que se necesita para cumplir dichos objetivos. Esta relación puede ilustrarse mediante una matriz tridimensional como se presenta a continuación:

- ✓ Las tres categorías de objetivos: operacionales, de información financiera y de cumplimiento están representados por las columnas verticales.
- ✓ Los cinco componentes están representados por filas.
- ✓ Las unidades o actividades de la entidad que están relacionadas con el control interno están representadas por la tercera dimensión de la matriz. (p. 23)

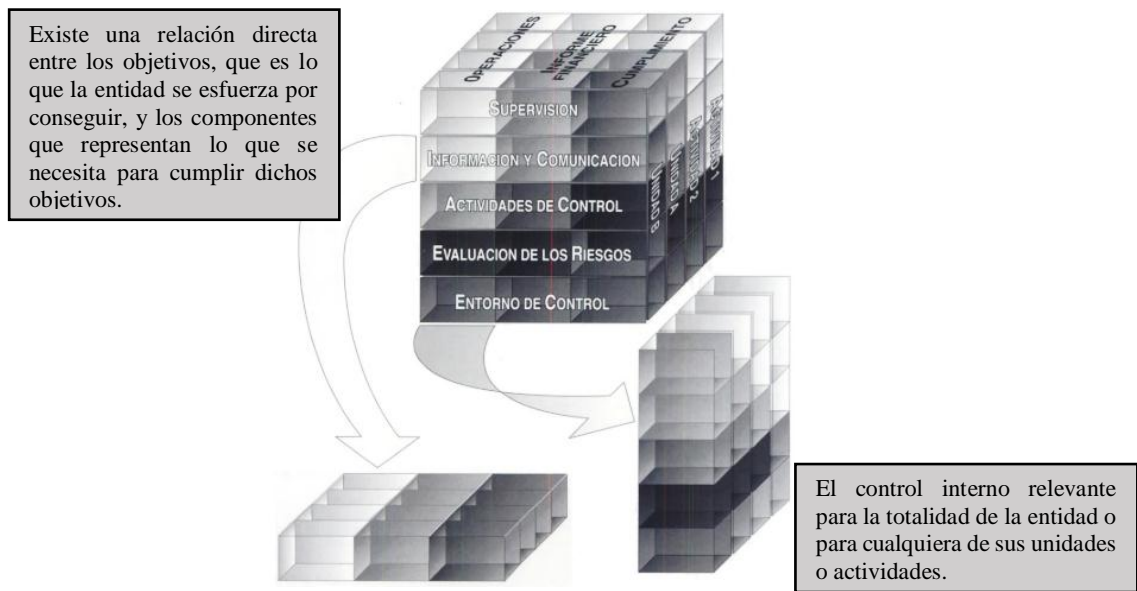


Figura 1-1: Relación entre los objetivos y los componentes del Control Interno
Fuente: Bravo, J. 1997

1.7.35 Diseño del Control Interno

Alvin, A., Elder, R. & Beasley, M., (2007), al hablar del diseño de control interno, menciona:

Cuando se evalúa el diseño del control interno sobre los informes financieros, la administración evalúa si el control está diseñado para impedir o detectar errores de importancia en los estados financieros. La administración se enfoca en los controles sobre todas las afirmaciones relevantes relacionadas con las cuentas y manifestaciones importantes en los estados financieros. Como parte de la evaluación, la administración evalúa la información referente a como se inician, autorizan, registran, procesan las operaciones importantes para identificar los puntos en el flujo de operaciones donde podrían ocurrir errores de importancia debido equivocaciones o fraudes. La administración debe determinar si los controles existentes serán efectivos, operarán como se diseñaron y si todos los controles necesarios están en el orden. (p. 288)

En síntesis, el diseño del control interno es importante en toda entidad ya que, por medio de la evaluación permite conocer cuál es el alcance y la profundidad de las pruebas, de esta manera poder impedir que detecten errores, los controles deben ser diseñados de acuerdo a las necesidades que requiere determinada entidad.

1.7.36 Método COSO

Lara, A., (2012), acerca del método COSO, advierte:

El Committee of Sponsoring Organizations (COSO) nació en 1985 como una iniciativa privada para evitar reportes financieros fraudulentos. Desde entonces ha sido aceptada en todo el mundo y se ha convertido en el principal marco de referencia. Su objetivo es desarrollar conocimientos en tres áreas interrelacionadas: administración de riesgos, control interno y disuasión de fraude.

El COSO, conocido a sus inicios como Treadway Commission por su presidente, fue creado por cinco asociaciones profesionales estadounidenses del sector privado:

1. American Accounting Association.
2. American Institute of Certified Public Accountants.
3. Institute of Internal Auditors.
4. Institute of Management Accountants.
5. Financial Executives Institute.

En 1992, el COSO publicó el documento Internal Control - Integrated Framework, donde establecía las herramientas para diseñar, implementar y evaluar el control interno de la organización, este marco de referencia fue actualizado en 2010. (p. 30)

Por su parte: Quinaluisa et al., (2016), al hablar del método COSO, menciona que:

COSO, comisionado por los cinco organismos profesionales financieros más importantes de los Estados Unidos, fue definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento.

A nivel organizacional, se realiza la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan cabalmente la trascendencia del control interno, su incidencia sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico de la auditoría y, esencialmente, la consideración del control como un proceso integrado a las operaciones de la empresa y no como un conjunto de reglas (Superior, 2015). Actualmente, existen tres modelos del COSO: COSO 1, COSO 2 y COSO 3. (p.26)

En base a los autores mencionados, el COSO es un documento en donde se definen las principales directrices para la implementación del control interno, mismo que permite establecer políticas y procedimientos importantes para el buen desarrollo de las actividades y una correcta toma de decisiones dentro de una entidad.

1.7.37 Método COSO I

Carmona, M., & Barrios, Y., (2007), en referencia al método COSO I, señala:

En el COSO I puede apreciarse la referencia a los objetivos, aunque no queda explícito que el punto de partida para poder evaluar los acontecimientos y definir las medidas para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos, lo constituye el establecimiento de los objetivos y la derivación de éstos en cada nivel de responsabilidad. (p.165)

En conclusión, el COSO I hace referencia a que las entidades cumplan con los objetivos establecidos con el fin de que cada proceso siga un orden cronológico establecido y se lleve a cabo de manera correcta cada una de las actividades y, además tener medidas correctivas en caso de que ocurra posibles falencias dentro de la entidad.

1.7.38 Método COSO II

Tapia, C., Rueda, R. & Silva, R., (2017), en referencia al método COSO II, expresa que:

Para apoyar a la gestión de riesgos, COSO II plantea, que primeramente se deben establecer objetivos y una vez establecidos, se pueden determinar los riesgos que existen en el cumplimiento de los mismos. Ello involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan al logro de objetivos, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados considerando posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan la posibilidad de alcanzar sus objetivos. (p. 11)

Por su parte, Carmona, M. & Barrios, Y., (2007), en referencia al COSO II o ERM, lo definen como:

Un proceso en el que deben estar involucrados el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de la organización, integrado dentro del establecimiento de la estrategia corporativa, y diseñado para la identificación y gestión de los riesgos, de tal manera que se asegure de manera razonable la consecución de los objetivos establecidos.

El Modelo divide los objetivos de las organizaciones en cuatro categorías:

- ✓ Objetivos estratégicos.
- ✓ Objetivos operativos.
- ✓ Objetivos relacionados con la información suministrada a terceros.
- ✓ Objetivos relacionados con el cumplimiento regulatorio. (p.162)

En síntesis, el COSO II o a su vez conocido como COSO ERM (Enterprise Risk Management) está se enfoca más en la administración de riesgos de la empresa, la misma consta de 8 componentes que están interrelacionados entre sí, basados en métodos realizados por el director, la gerencia y los demás funcionarios de la organización. Estos componentes están enfocados en 4 objetivos en donde que hace referencia a todos los niveles de la organización.

1.7.39 Método COSO III

González, R., (2015), en referencia al COSO III, manifiesta que:

Cada entidad tiene una misión, la cual determina los objetivos y las estrategias necesarias para cumplirla. Los objetivos pueden ser establecidos mediante un proceso estructurado o informal dependiendo de la entidad, y junto con la evaluación de los puntos fuertes y débiles de la entidad, y de las oportunidades y amenazas del entorno, define una estrategia global. (p.12)

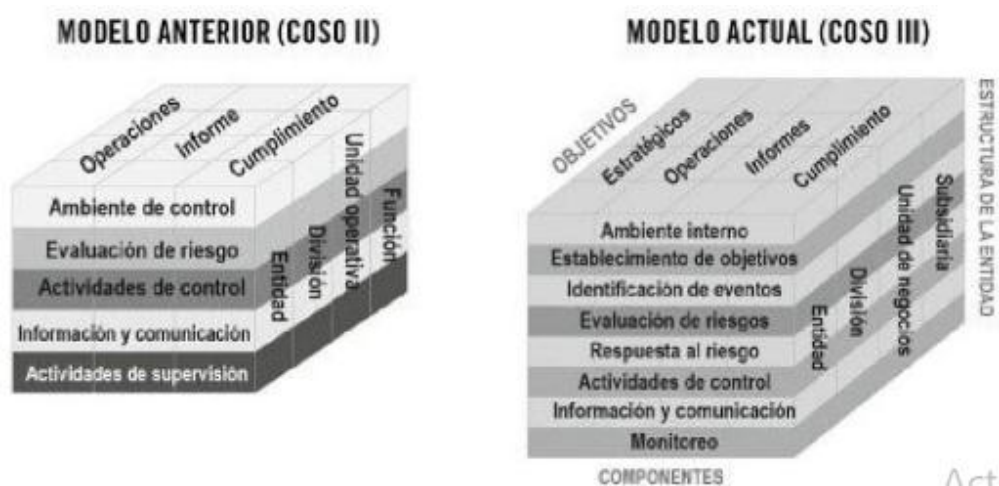


Figura 2-1: Método COSO III

Fuente: Tapia, C., Rueda, R. & Silva, R. 2017

En conclusión, en cuanto al COSO III, está compuesto por 5 componentes y 17 principios los cuales, interrelacionados entre sí, estas son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y el monitoreo, cada uno despliega principios que este acorde a sus componentes que funcionan de manera grupal para poder alcanzar objetivos que se establecen y además, permitan evaluar la eficiencia y efectividad de la entidad.

1.7.40 Objetivos del COSO III

González, R., (2015), al hablar de los objetivos del COSO III, establece:

El Marco Integrado de Control Interno establece tres clases de objetivos que reconocen en las organizaciones que se centrarán en diferentes aspectos y éstas son:

✓ **Objetivos Operativos**

Estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. Por lo tanto, estos objetivos constituyen la base para la evaluación del riesgo en relación con la protección de los activos de la entidad, y la selección y desarrollo de los controles necesarios para mitigar dichos riesgos.

Los objetivos operativos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se involucra la entidad; y están relacionados con el mejoramiento del desempeño financiero, la productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes.

✓ **Objetivos de Información**

Estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.

Estos reportes relacionan la información financiera y no financiera interna y externa y abarcan aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia y demás conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la entidad.

La presentación de informes a nivel externo da respuesta a las regulaciones y normativas establecidas y a las solicitudes de los grupos de interés, y los informes a nivel interno atienden a las necesidades al interior de la organización, tales como: la estrategia de la entidad, plan operativo y métricas de desempeño.

✓ **Objetivos de Cumplimiento**

Están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas. (p.12-14).

1.7.41 Componentes y Principios del COSO III

Camino, J., (2014), establece los siguientes componentes y principios del COSO III:

1) Entorno de Control

Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno.

El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.

Principio 1. Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos.

Principio 2. Independencia de la supervisión del Control Interno.

Principio 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos.

Principio 4. Competencia profesional.

Principio 5. Responsable del Control Interno.

2) Evaluación del Riesgo

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra o afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos.

La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

Principio 6. Objetivos claros.

Principio 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos.

Principio 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos.

Principio 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de Control Interno.

3) Actividades de Control

Éstas se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control. Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas). Se debe buscar un balance adecuado entre la prevención y la detección en las actividades de control. Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control.

Las actividades de control comprenden los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos, control sobre la tecnología de la información y comunicación y el establecimiento de políticas para las actividades de control.

Principio 10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos.

Principio 11. Controles para Tecnologías de la Información y Comunicaciones para apoyar la consecución de los objetivos institucionales.

Principio 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

4) La Información y Comunicación

Se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene/genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno. La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio.

La comunicación externa permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas.

La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad, comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno.

Principio 13. Información de calidad para el Control Interno.

Principio 14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno.

Principio 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno.

5) Supervisión

Se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimiento) de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios están funcionando.

Principio 16. Evaluación para comprobar el Control Interno.

Tabla 1. Componentes de los tres modelos del informe COSO

COSO 1	COSO 2	COSO 3
1. Ambiente de control 2. Evaluación de riesgos 3. Actividades de control 4. Información y comunicación 5. Supervisión	1. Ambiente de control: se refiere a los valores y la filosofía de la organización. Influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y sus actividades de control. 2. Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos. 3. Identificación de eventos que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos. 4. Evaluación de riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos. 5. Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos. 6. Actividades de control: políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos. 7. Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades. 8. Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades.	Entorno de control: Principio 1: demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos. Principio 2: ejerce responsabilidad de supervisión. Principio 3: establece estructura, autoridad y responsabilidad. Principio 4: demuestra compromiso para la competencia. Principio 5: hace cumplir con la responsabilidad. Evaluación de riesgos: Principio 6: especifica objetivos relevantes. Principio 7: identifica y analiza los riesgos. Principio 8: evalúa el riesgo de fraude. Principio 9: identifica y analiza cambios importantes. Actividades de control: Principio 10: selecciona y desarrolla actividades de control. Principio 11: selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología. Principio 12: se implementa a través de políticas y procedimientos. Principio 13: usa información relevante. Sistemas de información: Principio 14: comunica internamente. Principio 15: comunica externamente. Supervisión del sistema de control-monitoreo: Principio 16: conduce evaluaciones continuas y/o independientes. Principio 17: evalúa y comunica deficiencias.

Figura 3-1: Componentes de los tres modelos del Informe COSO

Fuente: Camino, J., 2014

1.7.42 Relación entre Componentes y Principios del COSO III

Galaz, S., Yamazaki, C., & Ruiz, U., (2015), al hablar de la relación entre componentes y principios del COSO III, establece que:

De los cinco componentes de Control Interno que establece COSO III, se deberán considerar los 17 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo Sistema de Control Interno.

Ambiente de Control

1. La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.
2. El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.

3. La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
4. La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
5. La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

Evaluación de Riesgos

6. La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.
7. La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.
8. La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.

Actividades de Control

10. La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.
11. La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
12. La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.

Información y Comunicación

13. La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno.
15. La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

Actividades de Monitoreo

16. La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.
17. La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado. (p. 12-18)

1.8 Marco Conceptual

Cooperativas

Urbiola, A., & Lara, G., (2009) menciona que:

A partir del reconocimiento de la importancia económica y social para el desarrollo de los pueblos, en países de todos los continentes, se ha legislado en torno de las cooperativas con el objetivo de promover la asociación como vía para mejorar las condiciones de vida de sus habitantes (p.19)

Diseño

Jimenez, D. (2017), define al diseño, como: “ un conjunto de procesos que transforma los requisitos para un objeto en requisitos más detallado para ese objeto”.

Control

Galindo, M., (2008), define al control, como: “un poder para dirigir las políticas financieras y de explotación de una sociedad, con el fin de obtener beneficios de sus actividades”. (p.59)

Proceso

Landsittel, D., et al., (2013), mencionan que el proceso, es: “aquel que consta de tareas y actividades continuas es un medio para llegar a un fin, y no un fin en si mismo”. (p.3)

Control Interno

Santillana, J., (2015), expresa al control interno, como: “el control interno es un proceso desarrollado por el consejo de administración, la administración y otro personal de la organización, que se

diseña para promover un razonable aseguramiento del logro de objetivos relativos a operaciones, información y cumplimiento” (p.79)

Método COSO

González, R., (2015), habla acerca de metodo COSO, lo siguiente: “se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones”. (p. 4)

Método COSO III

Villa, C., (2018), habla a cerca del método COSO III, lo siguiente:

El Marco Integrado de Control Interno COSO III, presenta un modelo integral y herramientas suficientes de gestión de recursos, que una vez implementado garantice un sistema de control interno efectivo y una mejora continua de la gestión.

Cuando se diseña sistemas de control interno para las organizaciones, se debe considerar que no existen dos modelos iguales debido a que sus características cambian (recursos, naturaleza, normas, tamaño, talento humano, objetivos), lo que obliga a diseñar modelos específicos para cada uno de las organizaciones.

El modelo de control interno COSO versión 2013, está compuesto por cinco componentes y 17 principios, que están soportados por los atributos que son las características fundamentales de cada principio; y, que, si el cumplimiento de los atributos no es suficiente, se debe cumplir con los principios. (p. 44)

Componentes del COSO III

Auditoría Superior de la Federación., (2014), habla acerca de los componentes del control interno, que son:

Los componentes del control interno representan el nivel más alto en la jerarquía del Marco. Los cuales deben ser diseñados e implementados adecuadamente y deben operar en conjunto y de manera sistémica, para que el control interno sea apropiado. Los cinco componentes de control interno son:

Ambiente de Control. - Es la base del control interno. Proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales.

Administración de Riesgos. - Es el proceso que evalúa los riesgos a los que se enfrenta la institución en la procuración del cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación provee

las bases para identificar los riesgos, analizarlos, catalogarlos, priorizarlos y desarrollar respuestas que mitiguen su impacto en caso de materialización, incluyendo los riesgos de corrupción.

Actividades de Control. - Son aquellas acciones establecidas, a través de políticas y procedimientos, por los responsables de las unidades administrativas para alcanzar los objetivos institucionales y responder a sus riesgos asociados, incluidos los de corrupción y los de sistemas de información.

Información y Comunicación. - Es la información de calidad que la Administración y los demás servidores públicos generan, obtienen, utilizan y comunican para respaldar el sistema de control interno y dar cumplimiento a su mandato legal.

Supervisión. - Son las actividades establecidas y operadas por las unidades específicas que el Titular ha designado, con la finalidad de mejorar de manera continua al control interno mediante una vigilancia y evaluación periódicas a su eficacia, eficiencia y economía. (p. 58)

1.9 Idea a Defender

El Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., del cantón Cañar, provincia de Cañar, mejora la gestión administrativa y operativa para la toma de decisiones a través de herramientas analíticas.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de Investigación

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el enfoque mixto; por un lado, el enfoque cuantitativo se aplicó por la utilización de la información de datos numéricos y a la vez con análisis estadísticos; y, por otro lado, el enfoque cualitativo a través de técnicas y herramientas que permitieron determinar los problemas que existen sobre el sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y operativa de la COAC Mushuk Yuyay Ltda.

2.2 Nivel de Investigación

- ✓ **Investigación Exploratorio:** porque ayudó a elaborar un análisis y establecer los diferentes problemas actuales que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., para el mejoramiento de la gestión administrativa y operativa.
- ✓ **Investigación Descriptiva:** una vez realizado el análisis se detallaron los puntos clave, es decir, los más importantes y destacados en lo que nos enfocamos durante el transcurso de la investigación con el objetivo de detectar irregularidades o inconsistencias en el control interno de la COAC.
- ✓ **De Campo:** ya que permitió observar las instalaciones de la Cooperativa y posteriormente recolectar información de los involucrados en la gestión de la COAC, datos que sirvieron de base para determinar la real situación en la que se debate esta institución financiera en cuanto al control interno.

2.3 Diseño de Investigación

La investigación utilizada fue la no experimental, debido a que la información seleccionada no fue alterada por ninguna causa, utilizando para el efecto diferentes técnicas e instrumentos de investigación.

2.4 Tipo de Estudio

El tipo de estudio utilizado fue el aplicado, ya que a través de investigaciones se logró obtener respuestas a las problemáticas que caracterizan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk

Yuyay Ltda., y de esta manera diseñar un sistema de control interno que aporte a la correcta toma de decisiones.

2.5 Población y Muestra

2.5.1 Población

La población objeto de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., consta de 25 funcionarios, los mismos que conforman la estructura orgánica que se detallan a continuación:

Tabla 1-2: Nómina de los funcionarios de la COAC Mushuk Yuyay Ltda.

NÓMINA	CARGO	N°
Pichazaca Mayancela Rumiñahui	Gerente General	1
Morocho Yupa Verónica Patricia	Contadora	1
Lazo Zaruma María Rosa	Auxiliar Contable	1
Solano Pichazaca María Dolores	Asistente de Contabilidad	1
Pomavilla Collaguazo Segundo Bonifacio	Coordinador de Talento Humano	1
Mayancela Yupa Alfonso	Coordinador de Negocios	1
Aguayza Solano María Rosa	Asistente de Crédito	5
Ochoa Torres Mario Vicente		
Pizha Mainato Carlos Luis		
Guamán Duy María Juana		
Pichasaca Solano Flavio Benjamín		
Minchala Verdugo Bryan Fabricio	Analista de Tecnología	1
Pichasaca Acero Segundo Ramón	Educador Cooperativo	1
Dutàn Tacuri Jaime Manuel	Asistente de Cobranzas	2
Guamàn Guamàn Rafael María		
Mainato Solano Juan Bruno	Responsable de Oficina	2
Yupa Dutàn Juan Carlos		
Pichazaca Quindi Segundo Pascual		
Mayancela Punin Luz María	Responsable de Cajas	1
Quindi Tenezaca Segundo Francisco	Asistente de Caja	4
Cunín Tenezaca Francisca		
Zhagñay Suculanda María Nancy		
Zaruma Buri Esthela Fernanda		

Pizha Bermeo Luis Eduardo	Coordinador de Riesgos	1
Solano Zaruma María Isabel	Responsable de Información y Captación	1
Velásquez Angamarca José Efraín	Oficial de Cumplimiento	1
TOTAL		25

Fuente: CAC Mushuk Yuyay

Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

2.5.2 Muestra

Dado que el número de la población objeto de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., es relativamente baja, no fue necesario aplicar la técnica de muestreo, por lo que se trabajó con la totalidad del universo de investigación.

2.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.6.1 Métodos de Investigación

Deductivo, este método al partir de hechos generales luego para llegar a hechos específicos, se aplicó en la presente investigación para a partir del análisis de leyes, reglamentos y cuanta normativa existente, diseñar el sistema de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., del cantón Cañar, provincia de Cañar.

Analítico – Sintético, este método de investigación se utilizó en el presente trabajo para determinar causas y efectos y luego extraer las conclusiones del proceso. Además, permitió identificar las características mínimas de la propuesta.

2.6.2. Técnicas de Investigación

Encuesta, se aplicó esta técnica de investigación, ya que, a través de una serie de preguntas planteadas de forma impresa, se obtuvo información directa del personal que conforma la COAC sobre el funcionamiento del control interno, a fin de diseñar un sistema de control interno que responda a las necesidades y requerimientos actuales de la entidad financiera.

Entrevista se utilizó esta técnica, puesto que se recolectó una serie de datos e información del gerente de la COAC sobre los distintos hechos y actividades que realiza el personal; dicha información sirvió de base para el desarrollo de la presente investigación.

Observación, esta técnica se utilizó al momento de realizar la visita a la entidad, lográndose obtener información directa de la forma en que realizan sus actividades los distintos integrantes de la COAC.

2.6.3 Instrumentos de Investigación

a) Cuestionario

Para el desarrollo de la investigación, se aplicó este método a través de una serie de preguntas que permitieron recabar información para el diseño de un Sistema de Control Interno; la información obtenida mediante este método, se procesó obteniendo como resultado conclusiones significativas y pertinentes para los fines de esta investigación.

b) Papeles de trabajo

Esta técnica sirvió para revisar los diferentes procesos que se ejecutan al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., lo que sirvió como sustento y un elemento clave para verificar la evidencia obtenida.

c) Cuestionarios de control interno

Esta técnica se aplicó para verificar el sistema de control interno que maneja la entidad y la participación de los colaboradores de la organización con el mantenimiento de un ambiente de control, esto fue aplicado al personal que conoce los procesos de la entidad.

2.7 Análisis e Interpretación de Resultados

ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA MUSHUK YUYAY LTDA

1) ¿La cooperativa Mushuk Yuyay Ltda. dispone de un Sistema de Control Interno?

Tabla 2-2: Cuenta con un Sistema de Control Interna

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Si	11	44%
No	14	56%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

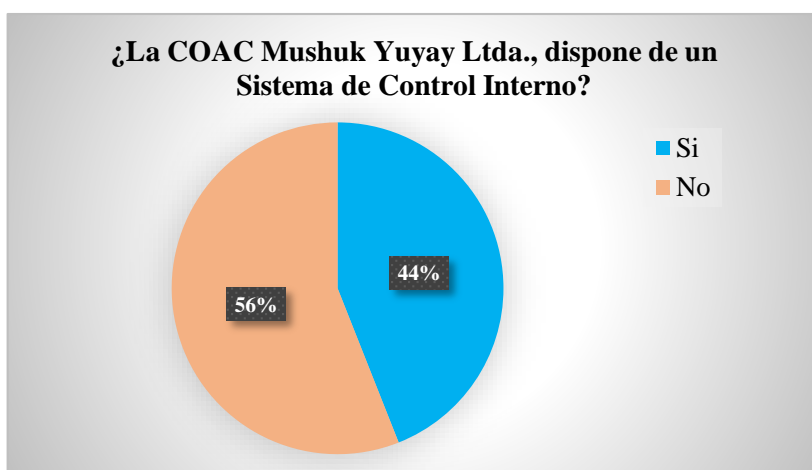


Gráfico 1-2: Cuenta con un sistema de control Interno

Fuente: Tabla 1-2

Elaborado: Cristina Quizhpi

Análisis: De acuerdo a la encuesta aplicada, del 100% de encuestados, el 44% manifestaron que sí disponen de un sistema de control interno, en tanto que el 56% restante, mencionaron que la COAC no dispone de dicho sistema.

Interpretación: La mayoría de encuestados afirman que la cooperativa no dispone de un sistema de control interno, lo que ratifica la necesidad de diseñarlo, de esta manera las actividades que se desarrollen dentro de la institución se llevarán a cabo de una manera eficiente para la correcta toma de decisiones.

2) ¿Cómo califica Ud. el control interno que actualmente se practica en la Cooperativa?

Tabla 3-2: Como califica al Control Interno que actualmente práctica.

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Bueno	5	20 %
Regular	16	64 %
Malo	4	16 %
Total	25	100 %

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY

Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

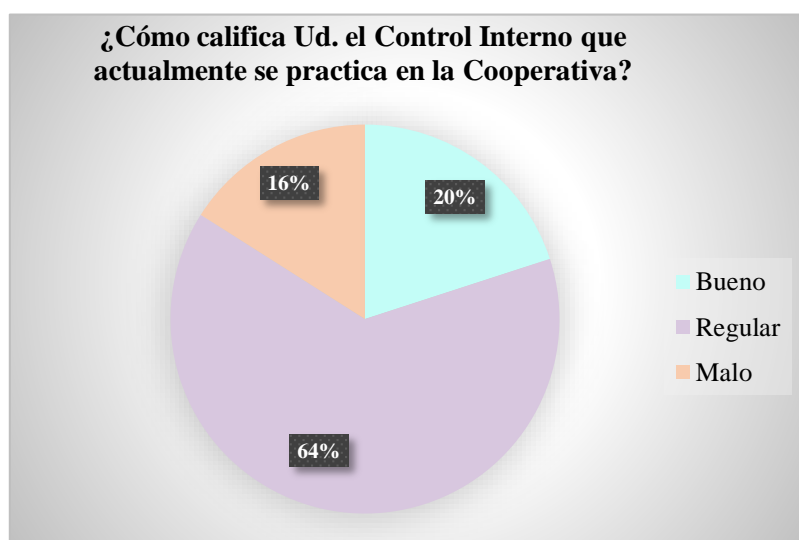


Gráfico 2-2: Cómo califica al Control Interno que actualmente se practica

Fuente: Tabla 2-2

Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

Análisis: el 20% de encuestados manifestaron que, si es bueno el sistema de control interno que actualmente utiliza la COAC, el 64% mencionaron que es regular; y, el 16% restante, hacen mención de que es malo el sistema.

Interpretación: Con base en la información obtenida, se puede determinar que, a criterio de la mayoría de encuestados, el sistema de control interno practicado es de carácter regular; mientras que un reducido número de funcionarios advierten que es bueno; y, en contra parte, otro reducido número de encuestados, advierten que el sistema de control interno vigente es malo, resultados que también ratifican la necesidad de diseñar un sistema de control interno que se adapte a las necesidades y requerimientos de la institución cooperativista.

3) ¿Qué tipos de controles se aplican dentro de la Cooperativa?

Tabla 4-2: Tipos de controles

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Control Administrativo	8	32%
Control Financiero	7	28%
Control Contable	4	16%
Control Operativo	6	24%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY

Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

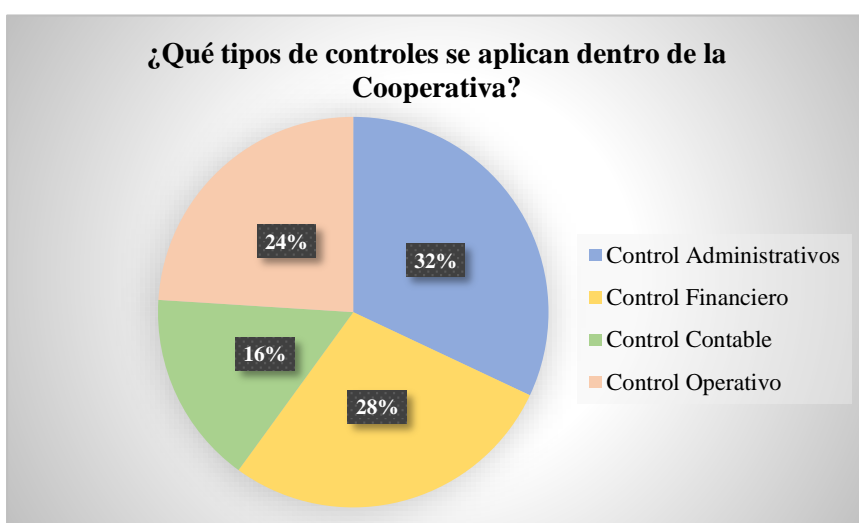


Gráfico 3-2: Tipos de controles

Fuente: Tabla 3-2

Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

Análisis: El 32% de encuestados manifestaron que el tipo de control que se aplica dentro de la COAC, son controles administrativos; otro 28%, mencionaron que son los controles financieros, mientras que el 16% mencionaron que son los controles contables; y, finalmente, el 24% restante, consideran que con los controles operativos.

Interpretación: Tomando en cuenta los resultados de la encuesta aplicada, es necesario recalcar que los controles más importantes dentro de la COAC son los siguientes: control administrativo para que todos los procesos de la cooperativa se desarrollen de la mejor manera posible, control financiero para que los estados financieros reflejen la situación actual de entidad, controles contables con los que se garantiza la exactitud y validez de sus estados financieros; y, por último, los controles operativos son lo que se ejecutan al interior de la cooperativa y que permiten que los funcionarios y los procesos vayan de acorde al sistema de control interno establecido.

4) ¿Cuenta la cooperativa Mushuk Yuyay Ltda., con un plan de prevención y mitigación de riesgos?

Tabla 5-2: Plan de prevención y mitigación de riesgos.

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Si	12	48%
No	13	52%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY
Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

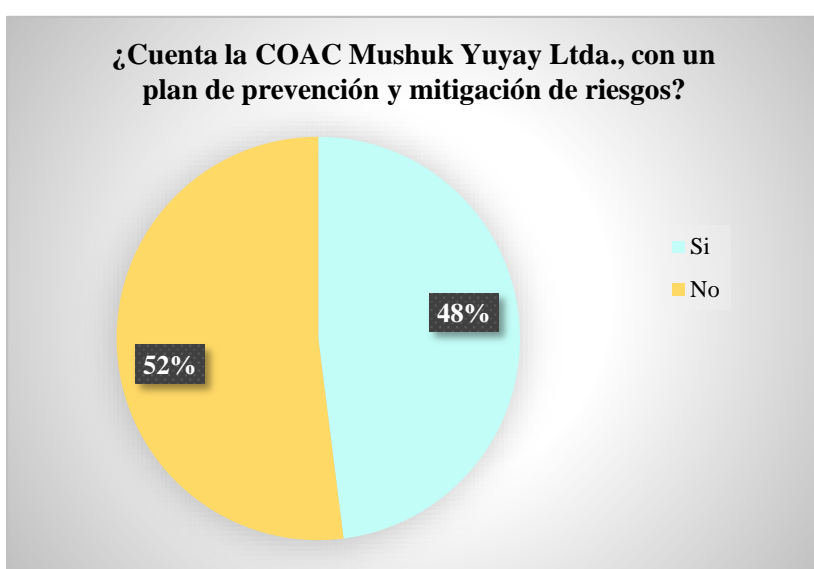


Gráfico 4-2: Plan de prevención y mitigación de riesgos

Fuente: Tabla #7
Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

Análisis: El 48% de encuestados mencionaron que la COAC cuenta con un plan de prevención y mitigación de riesgos, mientras que el 52% restante, manifestaron que la institución no cuenta con este tipo de planes.

Interpretación: De los resultados obtenidos, se puede establecer la necesidad de que cada departamento cuente con diferentes planes con el objetivo de evitar pérdidas de recursos y minimizar los riesgos laborales y operativos.

5) ¿Conoce Ud. el procedimiento a seguir en el caso de ocurrir potenciales riesgos que afecten el normal desenvolvimiento de las actividades financieras de la cooperativa?

Tabla 6-2: Procedimientos en caso de ocurrir potenciales riesgos

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Si	6	24%
No	19	76%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY
Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

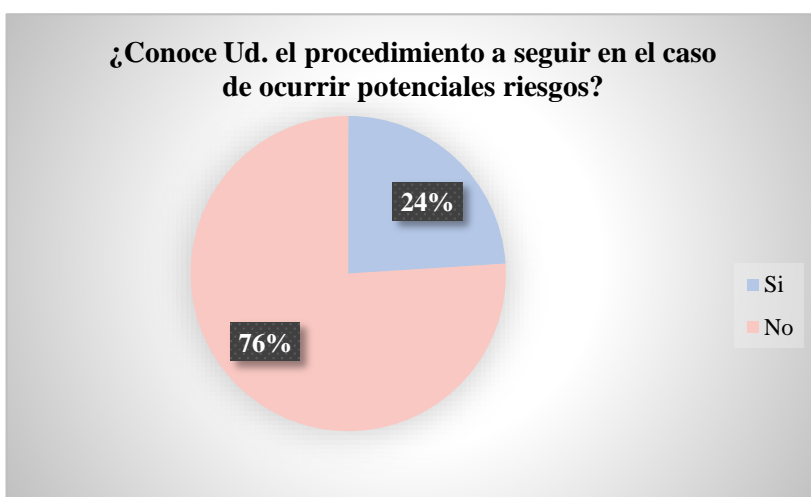


Gráfico 5-2: Conoce el procedimiento a seguir en el caso potenciales riesgos

Fuente: Tabla 5-2
Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

Análisis: el 24% del personal encuestado, advierten tener conocimiento del procedimiento a seguir en el caso de ocurrir potenciales riesgos que afecten el normal desenvolvimiento de las actividades financieras de la cooperativa, mientras que, el 76% restante, desconocen del procedimiento a seguir.

Interpretación: Con base en los resultados obtenidos, se puede determinar que la mayoría de los funcionarios de la entidad desconocen el procedimiento a seguir en el caso de ocurrir riesgos que afecten el normal desarrollo de las actividades institucionales, resultado que advierte la necesidad de contar con planes de mejoramiento que ayuden a la entidad a resolver este tipo de riesgos.

6) **¿Considera Ud. importante el diseño de un Sistema de Control Interno que se adapte a las necesidades y requerimientos actuales de la cooperativa Mushuk Yuyay Ltda.?**

Tabla 7-2: Es importante el diseño de un Sistema de Control Interno

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

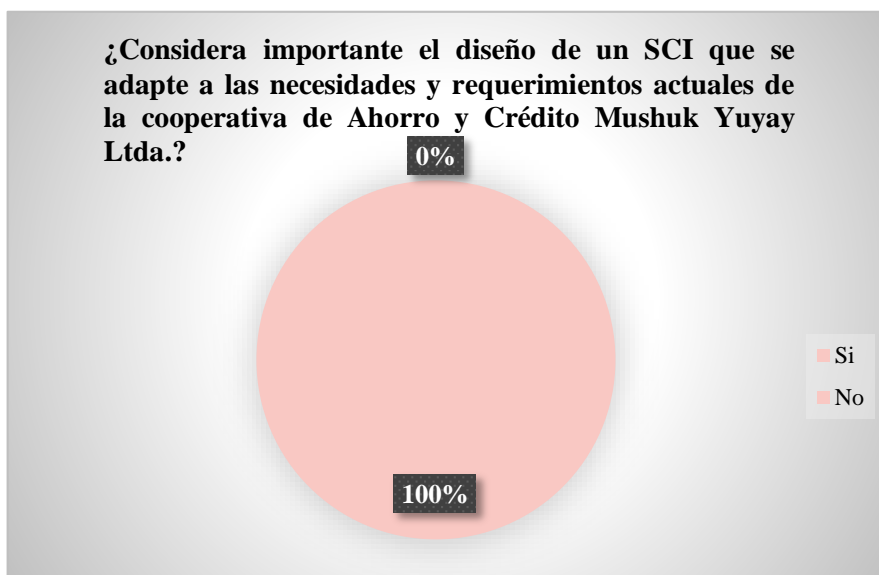


Gráfico 6-2: Es importante el diseño de un Sistema de Control Interno

Fuente: Tabla 6-2

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Análisis: el 100% de los encuestados manifestaron, que es importante el diseño del control interno.

Interpretación: De acuerdo con los resultados anteriores, se puede concluir la importancia que denota el disponer un sistema de control interno que resguarde los activos de una empresa, así como mitigue los riesgos a los que se enfrenta, todo ello en pro de alcanzar los objetivos organizacionales y mejorar la toma de decisiones.

7) ¿Cuenta la cooperativa con manuales de procesos, procedimientos y funciones, respectivamente?

Tabla 8-2: Cuenta con manuales de procesos, procedimientos y funciones

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Si	11	44%
No	14	56%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

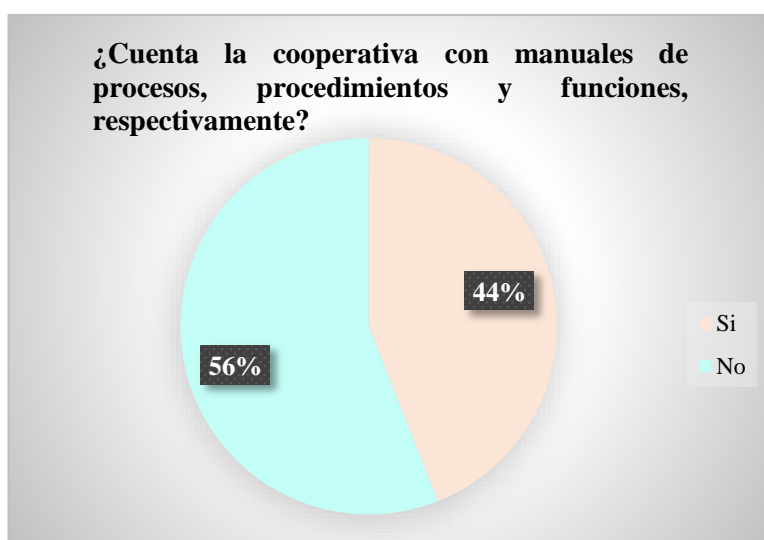


Gráfico 7-2: Cuenta con manuales de procesos, procedimientos y funciones

Fuente: Tabla 7-2

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Análisis: El 44% del personal encuestado, manifestaron que la cooperativa cuenta con manuales de procesos, procedimientos y funciones, mientras que el 56% restante, mencionaron que no existe dichos manuales.

Interpretación: En las todas las entidades financieras es importante contar con distintos manuales, considerados indispensables para el desarrollo de las actividades, los mismos que sirven como ayuda transmitir información de manera ordenada y sistemática sobre las funciones, procesos y procedimientos que se ejecutan en una entidad.

8) ¿Existe una adecuada delimitación y segregación de funciones para el personal administrativo y operativo de la CACMY?

Tabla 9-2: Existe una adecuada delimitación y segregación de funciones

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Si	11	44%
No	14	56%

TOTAL	25	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY
 Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

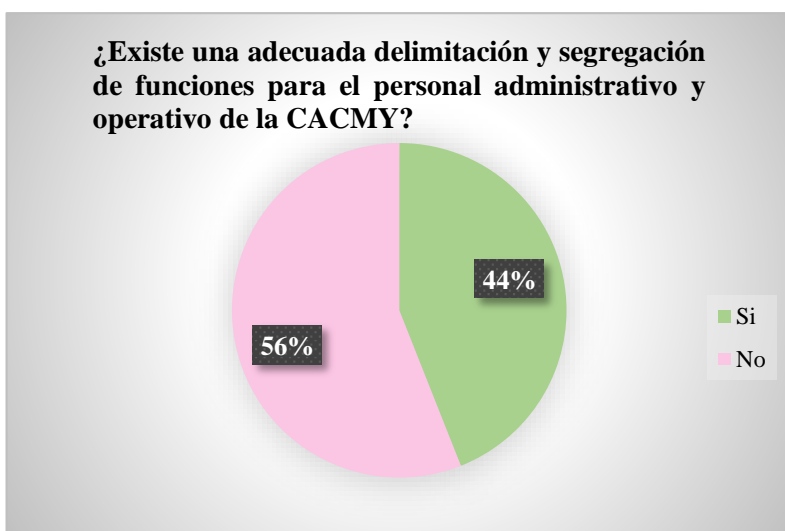


Gráfico 8-2: Existe una delimitación y segregación de funciones

Fuente: Tabla 8-2

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Análisis: el 44% del personal encuestado advierten que si existe una adecuada delimitación y segregación de funciones para el personal administrativo y operativo; y, por otro lado, el 56% restante, consideran que no.

Interpretación: a criterio de la mayoría de los funcionarios encuestados, no existe una correcta delimitación y segregación de funciones, razón por la que existen permanentes conflictos, errores, y riesgos, de ahí la necesidad para que se establezcan reglas claras de juego, de tal forma que cada funcionario desarrolle sus actividades sin ningún contratiempo.

9) ¿Cuenta la cooperativa con independencia de funciones entre los diferentes niveles jerárquicos y de control existentes?

Tabla 10-2: Existe independencia entre los niveles jerárquicos y de control

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Si	12	48%
No	13	52%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY

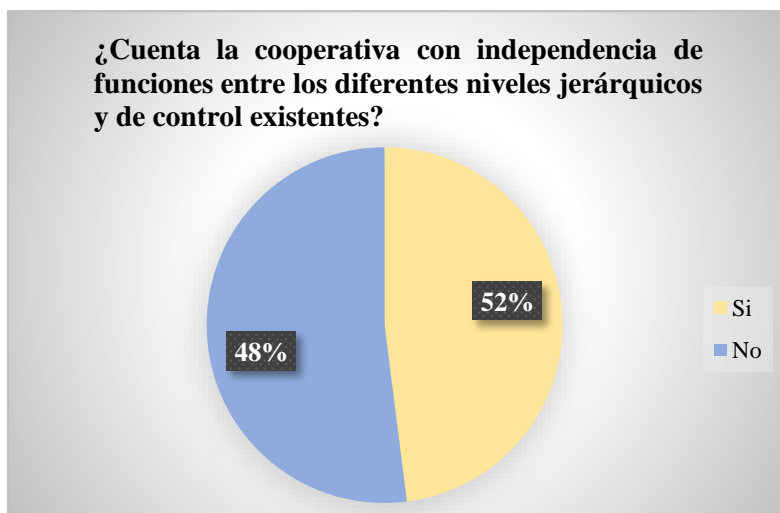


Gráfico 9-2: Existe independencia entre os niveles jerárquicos y de control

Fuente: Tabla #12

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Análisis: el 52% de funcionarios encuestados, mencionaron que si existe independencia de funciones entre los diferentes niveles jerárquicos y de control existentes en la COAC; en contraparte, el 48% restante de funcionarios desconocen la existencia de tal independencia de funciones.

Interpretación: La cooperativa Mushuk Yuyay Ltda., debe contar con independencia de funciones entre los diferentes niveles jerárquicos y de control existentes, para de esta manera garantizar el desarrollo de las actividades cooperativistas y alcanzar los grandes objetivos institucionales para el bienestar de la entidad y de la ciudadanía.

10) ¿Mantiene el consejo de vigilancia independencia de la alta dirección al momento de ejercer los controles respectivos?

Tabla 11-2: Existe independencia entre el consejo de vigilancia y la alta dirección.

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Si	21	84%
No	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY
Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

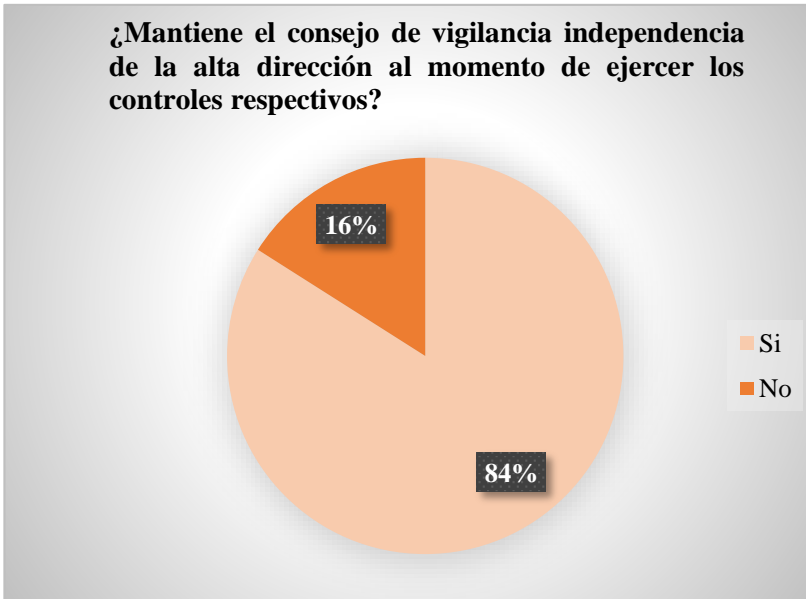


Gráfico 10-2: Existe independencia entre el C. de vigilancia y la alta dirección.

Fuente: Tabla 10-2

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Análisis: El 84% de funcionarios encuestados, mencionaron que el consejo de vigilancia tiene total independencia de la alta dirección al momento de ejercer los controles respectivos; mientras que, el 16% restante, manifiesta que no existe tal independencia.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que al interior de la cooperativa si existe un control adecuado al momento de que el consejo de vigilancia ejerce sus funciones de control, esto es importante, ya que este órgano es el encargado de velar por los intereses de la generalidad de socios que conforman la COAC Mushuk Yuyay Ltda.

11) ¿La CACMY cuenta con un plan anual de capacitación orientado al personal administrativo y operativo?

Tabla 12-2: Cuentan con un Plan Anual de Capacitación

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Si	7	28%
No	18	72%

TOTAL	25	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY
Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

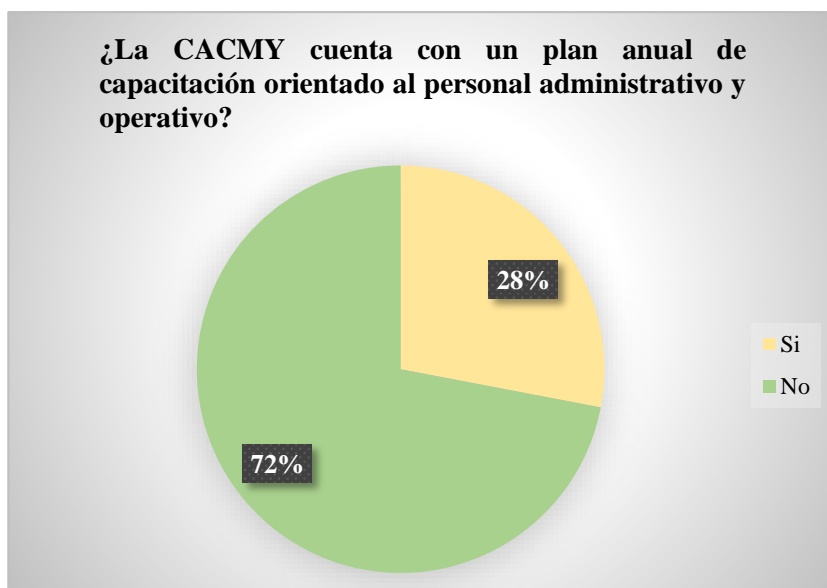


Gráfico 11-2: Cuentan con un Plan Anual de Capacitación

Fuente: Tabla 11-2

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Análisis: el 28% de funcionarios encuestados, manifestaron que la COAC Mushuk Yuyay Ltda., si cuenta con un plan anual de capacitación; en tanto, el 72% restante, mencionaron que no existe ningún plan anual de capacitación.

Interpretación: En base a los resultados de la encuesta aplicada, la entidad cooperativista no cuenta un plan anual de capacitación para su personal; hecho que denota la necesidad urgente de que la COAC cuente con un plan anual de capacitación para que el personal se capacite cada cierto tiempo en beneficio de la entidad y el correcto desenvolvimiento de sus actividades diarias.

12) ¿Cuenta la cooperativa con un sistema de comunicación abierto, tanto vertical cuanto horizontalmente?

Tabla 13-2: Existe un sistema de comunicación

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Si	11	44%
No	14	56%

TOTAL	25	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY
Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

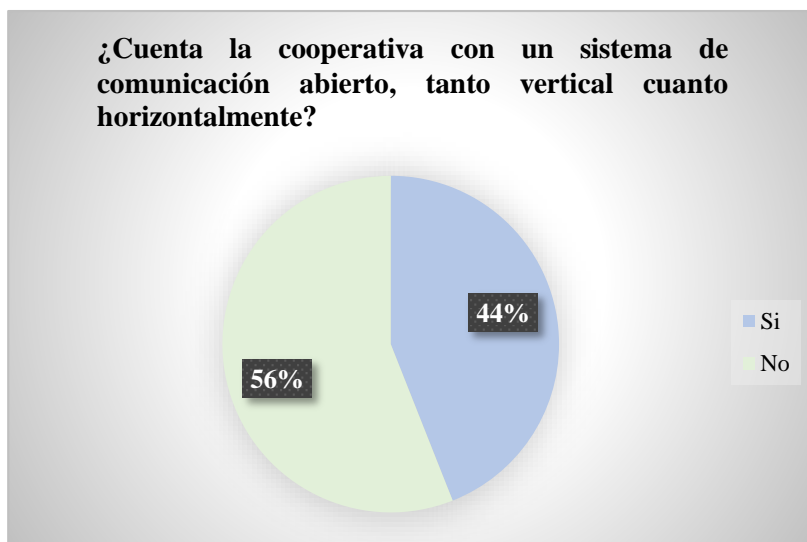


Gráfico 11-2: Existe un sistema de comunicación

Fuente: Tabla 11-2

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Análisis: El 44% de los funcionarios encuestados, manifestaron que al interior de la cooperativa Mushuk Yuyay Ltda., que, si existe una comunicación abierta tanto vertical, cuanto horizontalmente; en contraparte, el 56% restante de encuestados, mencionaron que no existe.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede identificar la falta de comunicación dentro de la entidad financiera es por ello que no se puede obtener resultados positivos ni alcanzar objetivos, además la comunicación es de vital importancia y debe existir en todas entidades.

13) ¿Al momento de contratar personal se toma en cuenta el perfil y las competencias de los candidatos para llenar una vacante?

Tabla 14-2: El perfil y las competencias son importantes para llevar una vacante

Alternativa	Encuestado	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%

TOTAL	25	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la CACMY
 Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

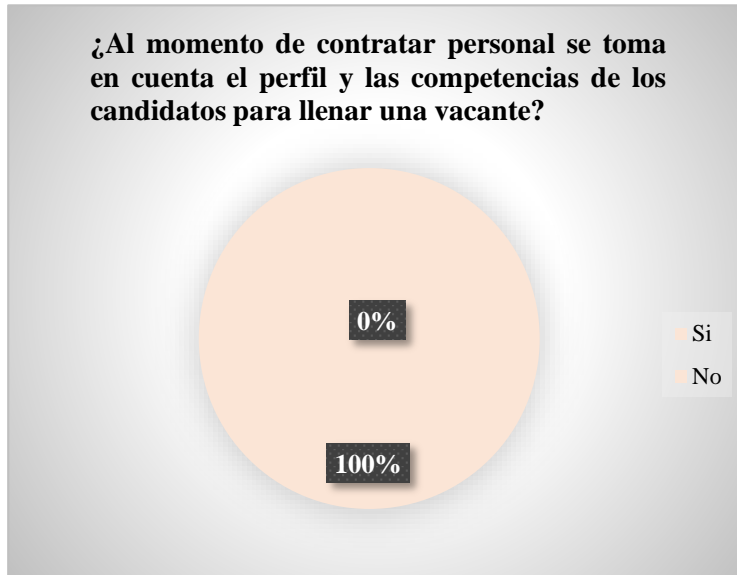


Gráfico 13-2: El perfil y las competencias son importantes para llevar una vacante

Fuente: Tabla 13-2

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Análisis: El 100% de los encuestados manifestaron, que, al momento de contratar nuevo personal para llenar cualquier vacante, si se toma en cuenta el perfil y las competencias de los candidatos.

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta obtenidos, se concluye que en toda entidad es importante previo a ingresar a laborar o prestar sus servicios, el área de talento humano demanda de los postulantes el perfil y las competencias profesionales necesarias que lo acrediten como apto para ocupar cualquier vacante; para el efecto someten a los candidatos a una serie de pruebas, donde se van depurando a los finalistas, hasta escoger al más idóneo para ocupar un cargo dentro de la COAC.

2.8 Comprobación de la Idea a Defender

Una vez realizado la investigación y analizadas cada una de las preguntas que fueron planteadas se obtuvieron los siguientes resultados:

En cuanto a la entrevista aplicada al gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay Ltda.”, se concluye que efectivamente es necesario el diseño de un sistema de control interno efectivo, porque, el sistema de control interno existente actualmente es antiguo, no es adecuado y no está de acuerdo a las necesidades y requerimientos actuales de la cooperativa,

razón por la cual es necesario que se diseñe un nuevo sistema de control interno que coadyuve a una correcta toma de decisiones.

Por otro lado, en la encuesta realizada a los funcionarios de la cooperativa, también se pudo determinar una serie de debilidades que afectan directamente a la entidad, tales como: la inexistencia de una correcta segregación de funciones, inexistencia de controles que estén de acuerdo a las actividades que realizan y además que estén en las áreas que se requiere de control, complementado por la falta de planes orientados a mitigar riesgos, una evidente falta de capacitaciones al personal para que desarrollen sus actividades de forma adecuada; y, una falta de una adecuada comunicación entre los directivos y funcionarios, todo lo cual, ratifica la necesidad de diseñar un sistema de Control Interno que mejore las actividades administrativas y financieras y la consiguiente toma de decisiones.

Por los antecedentes señalados, se comprueba y verifica de manera fehaciente la idea a defender planteada inicialmente, esto es, que el Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., del cantón Cañar, provincia de Cañar, mejora la gestión administrativa y operativa para la toma de decisiones a través de herramientas analíticas.

En cuanto a la pregunta planteada tanto de la entrevista como de la encuesta que: ¿Considera Ud. importante el diseño de un Sistema de Control Interno que se adapte a las necesidades y requerimientos actuales de la cooperativa Mushuk Yuyay Ltda.? se confirma que la idea a defender es aplicable y realizable.

CAPÍTULO III: MARCO PROPOSITIVO

3.1 Título:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA.

3.2 Filosofía Empresarial

3.2.1 Descripción de la Empresa

La cooperativa de ahorro y crédito “Mushuk Yuyay” Ltda., del cantón Cañar, provincia de Cañar, fue creada el 5 de septiembre de 1996, al inicio, nace como una caja de ahorros, la misma que fue respaldada legalmente por una Asociación de Productores Artesanos de Semillas que llevaba el nombre de “Mushuc Yuyai”, con el único objetivo de producir en gran cantidad y variedad semillas de calidad para que de esa forma pudiese mejorar la calidad de vida de las diferentes comunidades indígenas y campesinas existentes dentro del pueblo cañari, en ese entonces no existían organizaciones que realicen este tipo de actividades.

Así es como nace la COAC “Mushuk Yuyay” Ltda., es una sociedad de derecho privado que se encuentra legalmente constituida en el país. Está ubicada en el segmento 3, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y está sujeta a las regulaciones y principios reconocidos por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, la matriz se encuentra localizada en la Comunidad de San Rafael perteneciente al cantón y provincia de Cañar con sus matrices ubicadas en: Azogues 1, Biblián 1, Cañar 1, el Tambo 1, Suscal 1, Troncal 1, Deleg 1.



Figura 1-3: Matriz de la COAC

Fuente: CAC “Mushuk Yuyay” Ltda.

3.2.2 Datos Generales

Tabla 1-3: Datos informativos de la COAC Mushuk Yuyay

Nombre	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay” Ltda.
---------------	--

Fuente: CAC “Mushuk Yuyay” Ltda.

Representante Legal	Econ. Rumiñahui Pichazaca
RUC	0391005664001
Tipo de Contribuyente	Sociedad con personería jurídica
Productos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ahorro a la vista. ✓ Depósito a plazo fijo. ✓ Certificados de aportación.
Servicios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicios crediticios. ✓ Debito de Energía Eléctrica. ✓ Recepción de giros del exterior. ✓ Asesoría empresarial alternativa. ✓ Bono de desarrollo humano.
Dirección	Cantón y Provincia de Cañar, a 2 Km del perímetro urbano, específicamente en la comunidad de San Rafael, como sede Matriz y a 200 metros de Estadio Municipal 26 de enero.
Teléfono	2237125-2237127 (Ext: 105) 0987585544 - 0998098775
E-mail	gerencia@muskuyuyay.fin.ec mallki-kuna@hotmail.com

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Ubicación

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay” Ltda., está ubicada dentro del espacio geopolítico del Cantón y Provincia de Cañar, a 2 Km del perímetro urbano, específicamente en la comunidad de San Rafael, como sede Matriz; y, a 200 metros de Estadio Municipal 26 de enero.



Figura 2-3: Ubicación Geográfica de la COAC

Fuente: Google Maps

Misión

Es brindar servicios financieros y sociales acorde a la realidad y condiciones de nuestros socios, ejecutando acciones en cooperación con instancias involucradas en el campo de finanzas del territorio, de esta forma para fortalecer las economías y finanzas populares y solidarias.

Visión

Somos una cooperativa solvente, sólida, que facilita servicios financieros y sociales de calidad, para promover el buen vivir de los socios y la economía solidaria del pueblo cañari. Con directivos, funcionarios y socios comprometidos, capacitados y eficientes.

3.2.3 Principios Cooperativos

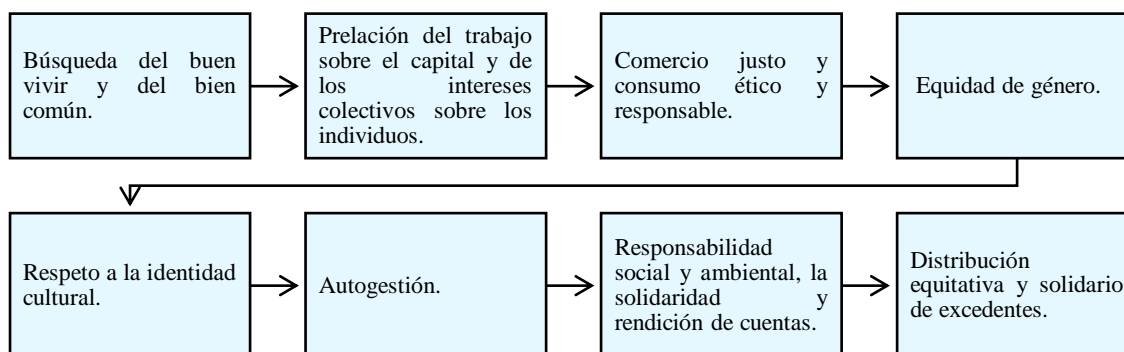


Gráfico 1-3: Principios Cooperativos

Fuente: CAC "Mushuk Yuyay" Ltda.

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.2.4 Base Legal

La cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentra legalizada mediante ACUERDO MINISTERIAL: No. 141 del 16 de noviembre del 2005; tiene como objetivo dar facilidades para emprender nuevos negocios acordes a la realidad de los pequeños productores que están encaminados a conservar y fortalecer la economía Andina y Solidaria.

Para el desarrollo de sus actividades financieras, la COAC Mushuk Yuyay Ltda., se encuentra regulada bajo las leyes y reglamentos que se mencionan a continuación:

- ✓ Ley de la Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Ley de Régimen Tributaria Interno.
- ✓ Reglamento de la Ley de Régimen Tributaria Interno.
- ✓ Ley de Cooperativas.
- ✓ Ley de Seguridad Social.
- ✓ Código de Trabajo.

3.3 Contenido de la Propuesta

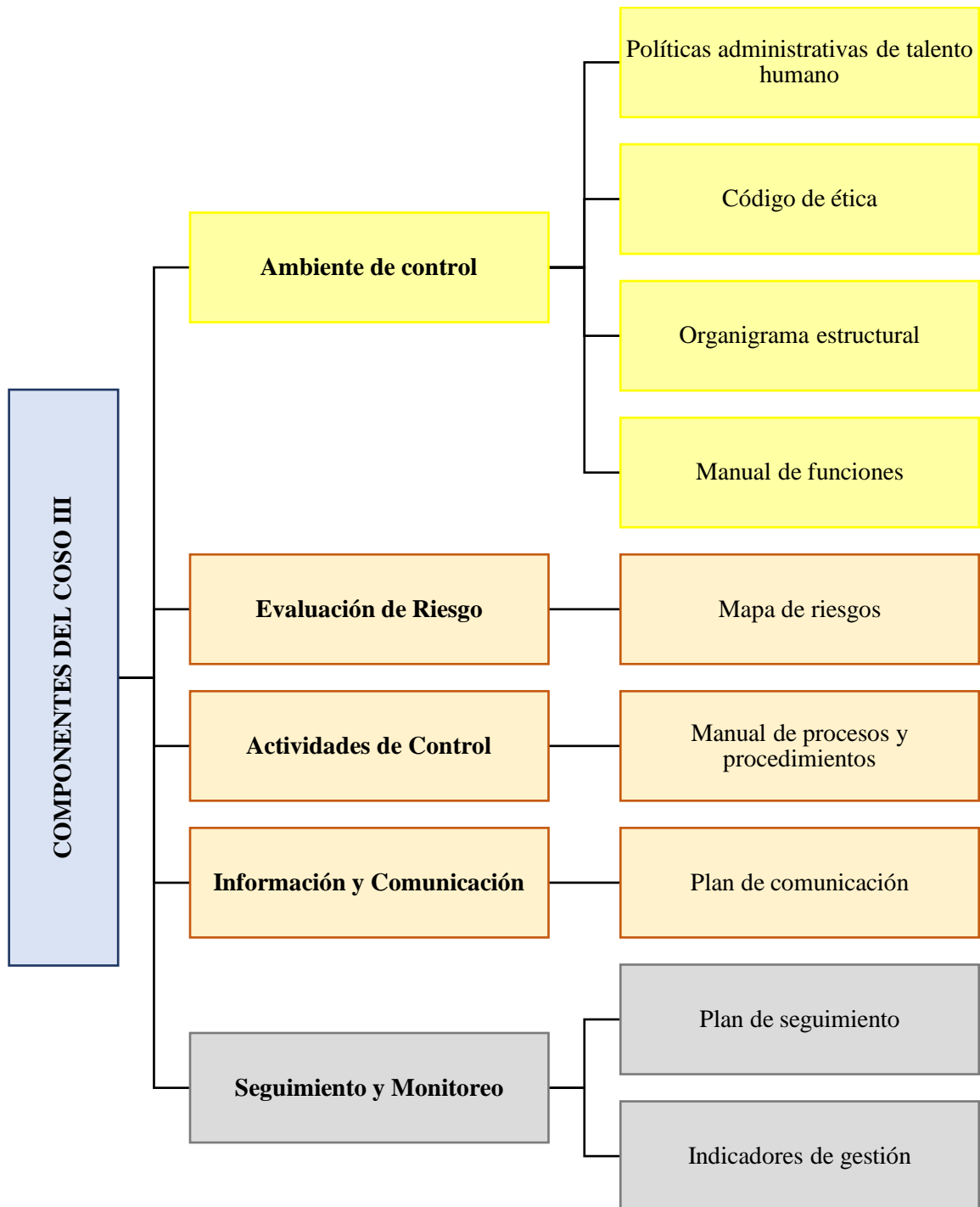


Grafico 2-3: Componentes Del COSO III

Fuente: Camino,J., (2014)

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.3.1 Ambiente de Control

SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Tabla 2-3: Ambiente de Control

Razón Social	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA.
Componente	AMBIENTE DE CONTROL
Objetivo	Definir los elementos que permitan la generación de un ambiente y clima organizacional óptimo para la obtención de los objetivos propuestos por la administración.
Elementos	Políticas administrativas de talento humano Código de Ética Organigrama Estructural Manual de Funciones
Responsable	Ing. Raúl Ramírez Ing. Víctor Cevallos Srta. Cristina Quizhpi

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.3.1.1 Políticas Administrativas de Talento Humano

Tabla 3-3: Políticas Administrativas de Talento Humano

N°	NOMBRE	DEFINICIÓN
CAPÍTULO I	Objeto social de la organización y objetivo del reglamento.	Se ha definido claramente el objetivo general sobre la aplicación del presente reglamento.
CAPÍTULO II	Vigencia, conocimiento, difusión, alcance y ámbito de aplicación.	El presente reglamento tiene su respectiva vigencia y la forma de aplicación en la entidad.
CAPÍTULO III	Del representante legal.	El Representante legal es la máxima autoridad que encabeza a la cooperativa y que lo administra.
CAPÍTULO IV	De los trabajadores, selección y contratación de personal.	Contiene parámetros que los trabajadores tiene que cumplir para ser parte de la entidad.
CAPÍTULO V	De los contratos.	En el reglamento existen artículos para el respectivo contrato de trabajo que se debe por escrito y que debe tener para cada empleado de la entidad.
CAPÍTULO VI	Jornada de trabajo, asistencia del personal y registro de asistencia.	Existen parámetros de que controlen la asistencia, registro de los funcionario para tener un orden adecuado.
CAPÍTULO VII	De las vacaciones, licencias, faltas, permisos y justificaciones	Debe existir un control de asistencia correcta en donde se pueda registrar cada ausencia del funcionario.
CAPÍTULO IX	De la remuneración y períodos de pago.	Se establece las formas de pagos a los funcionarios con sus respectivos decimos y aportes en el tiempo que corresponda.
CAPÍTULO X	Índices mínimos de eficiencia.	Se implanta formas para hacer uso de cada política, norma, metodología establecida.
CAPÍTULO XI	De capacitación y entrenamiento en general.	Planificar capacitaciones a todo el personal a cerca de la actividad que realiza para el correcto desenvolvimiento.
CAPÍTULO XII	Traslados y gastos de viaje.	Establecen políticas para gastos que realizan actividades fuera de la entidad.

CAPITULO XIII	Lugar libre de acoso.	Se estable sanciones en caso de existir algún tipo de acoso dentro de la entidad.
CAPÍTULO XIV	Obligaciones, derechos y prohibiciones del trabajador.	Se establecen obligaciones, derechos y prohibiciones del trabajador que se tiene que dar cumplimiento.

Fuente: Reglamento Interno de Trabajo
Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.3.1.2 Código de Ética

CÓDIGO DE ÉTICA



Tabla 4-3: Código de Ética

Razón Social	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA.
Normativa	Código de ética
Objetivo	Definir el comportamiento aceptable y sancionable dentro de las instalaciones de la cooperativa.
Responsable	Ing. Raúl Ramírez Ing. Víctor Cevallos Srta. Cristina Quizhpi

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

**CÓDIGO DE ÉTICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK
YUYAY LTDA**



CAPÍTULO I

OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Art. 1 Objetivo. - El presente Código de Ética tiene por objeto establecer parámetros, principios, procesos, políticas, actuaciones y conductas para los/las funcionarios/as de la cooperativa, los mismo que están relacionadas con las actividades que desempeñan en la cooperativa.

CAPÍTULO II:

VIGENCIA, DIFUSIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 2 Vigencia. – El presente Código de Ética comenzará a regir a partir de la fecha en que es aprobado por el Consejo de Vigilancia de la cooperativa.

Art. 3 Difusión. – La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay Ltda., dará a conocer a todos los/las funcionarios/as de la entidad financiera este presente Código de Ética, para lo cual se hará la respectiva entrega de una copia a los funcionarios con la finalidad de que conozcan la existencia de la misma, además se mantendrá una copia dentro de las oficinas del encargado de la administración de talento humano.

Art. 4 Ámbito de Aplicación. - El presente Código se establece para que todos los/las empleados/as de la cooperativa de manera obligatoria lo apliquen a medida que desarrollen determinadas actividades designadas por el personal encargado de Talento Humano bajo cualquier modalidad de vinculación y en todas las instancias coordinadas.

CAPÍTULO III:

ACCIONES PERMITIDAS EN LA COOPERATIVA

Art. 5 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., dotan a sus empleados y trabajadores Uniformes que cumplen con la imagen que la institución financiera desea proyectar por que deberá ser llevados de manera impecable y bajo las condiciones fijadas por el encargado del Talento Humano.

Art. 6 En casos fijados por el encargado de Talento Humano el uniforme podrá variar o se podrá utilizar otra vestimenta acorde a la situación a desarrollarse.

Art. 7 El horario de trabajo será publicado en un lugar visible que permitan tanto a los socios, clientes y empleados conocer el horario de entrada y salida en caso de existir cambios se publicará en cartelera y pagina web.

Art. 8 Los horarios podrán ser modificados por el encargado de la administración de Talento Humano siempre y cuando estén autorizados por la inspectoría de trabajo.

Art. 9 Los empleados podrán acceder a capacitaciones particulares dentro del horario de trabajo siempre y cuando estén incluidos en un plan de rotación laboral y no interfiera en el cumplimiento de sus metas.

Art. 10 No se prohíbe a los empleados participar activamente en partidos políticos siempre y cuando no lesionen la imagen de la institución.

Art. 11 Dentro de la cooperativa se incentivará una relación cordial entre los empleados procurando un trabajo en equipo enfocados en un crecimiento general, estas relaciones no podrán causar un efecto negativo dentro de la institución.

Art. 12 Como política de la cooperativa se realizarán sesiones de motivación donde se enfocará al compañerismo como al instrumento que permita un ambiente sano viendo sus resultados en el crecimiento de la entidad.

Art. 13 Se da libertad de culto todos los empleados, clientes y socios pueden profesar la religión que esté de acuerdo a su condición de vida.

Art. 14 Los empleados podrán participar en sus actos religiosos fuera del horario de trabajo.

Art. 15 Se respetará la raza, cultura y tradiciones de los empleados por lo que se firmará un acuerdo con el encargado de la administración del Talento Humano donde se definan su aplicación procurando mantener la imagen de la cooperativa.

CAPÍTULO IV

ACCIONES PROHIBIDAS EN LA COOPERATIVA

Art. 16 Los/las empleados/as de la cooperativa no podrán faltar a su trabajo sin justificación de manera que todas las inasistencias deben ser dado a conocer al personal encargado de Talento Humano.

Art. 17 Los/las empelados/as de la cooperativa no deben llegar repetidamente tarde a su lugar de trabajo de manera en caso de hacerlo tendrá su respectiva sanción.

Art. 19 Los/las empleados/as de la cooperativa no podrán suspender las actividades considerando una falta de respeto y un causal para una notificación para el visto bueno.

Art. 20 Los/las empleados/as de la cooperativa no deben discriminar a los compañeros de trabajo deben existir respeto mutuo.

Art. 21 Los/las empelados/as de la cooperativa no pueden ingerir bebidas alcohólicas dentro de la entidad financiera en caso de incumplir esta norma serán sancionados.

Art. 22 Los/las empleados/as de la cooperativa no deben ingresar con ninguno tipo de armas de cualquier clase, a excepción de los que está autorizado por el gerente general de la entidad financiera.

Art. 23 Dentro de la cooperativa los/las empleados/as no podrán realizar en ninguno de actividades como: rifas, colectas y suscripciones o cualquier clase de propaganda desde su puesto de trabajo.

Art. 24 No se podrá hacer uso de los utilices, equipos, herramientas, etc., pertenecientes a la cooperativa en actividades particulares.

Art. 25 Se prohíbe cualquier tipo de acto que de origen al acoso sexual incluidos menajes, acercamientos, llamadas, o contacto físico por lo que será notificado al responsable de Talento Humano y las autoridades competentes.

Art. 26 Tienen terminantemente prohibido a los empleados de la cooperativa la realización de actos inmorales que afecten la integridad de las personas y la imagen de la cooperativa.

Art. 27 Se prohíben las burlas o bromas que lastimen la sensibilidad de los compañeros.

Art. 28 No se podrán realizar dentro de la cooperativa actos racistas o que afecten a minorías de cualquier índole.

Art. 29 No se podrán emplear el uniforme para actividades particulares.

Art. 30 Queda terminantemente prohibido proporcionar información de la cooperativa a terceros dando cumplimiento al sigilo bancario.

Generalidades

El presente Código de ética será de obligatoria aplicación, estará regidos los directivos, empleados, socio, clientes y terceros que tengan relación con la cooperativa, estará vigente desde su aprobación en el Consejo de Vigilancia.

Se han definido los aspectos claves sobre la conducta del personal que son considerados aceptables y también se ha dejado claro las acciones que quedan prohibidas y serán sancionadas conforme a lo fijado en el reglamento interno de trabajo.

3.3.1.3 Organigrama Estructural

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA.

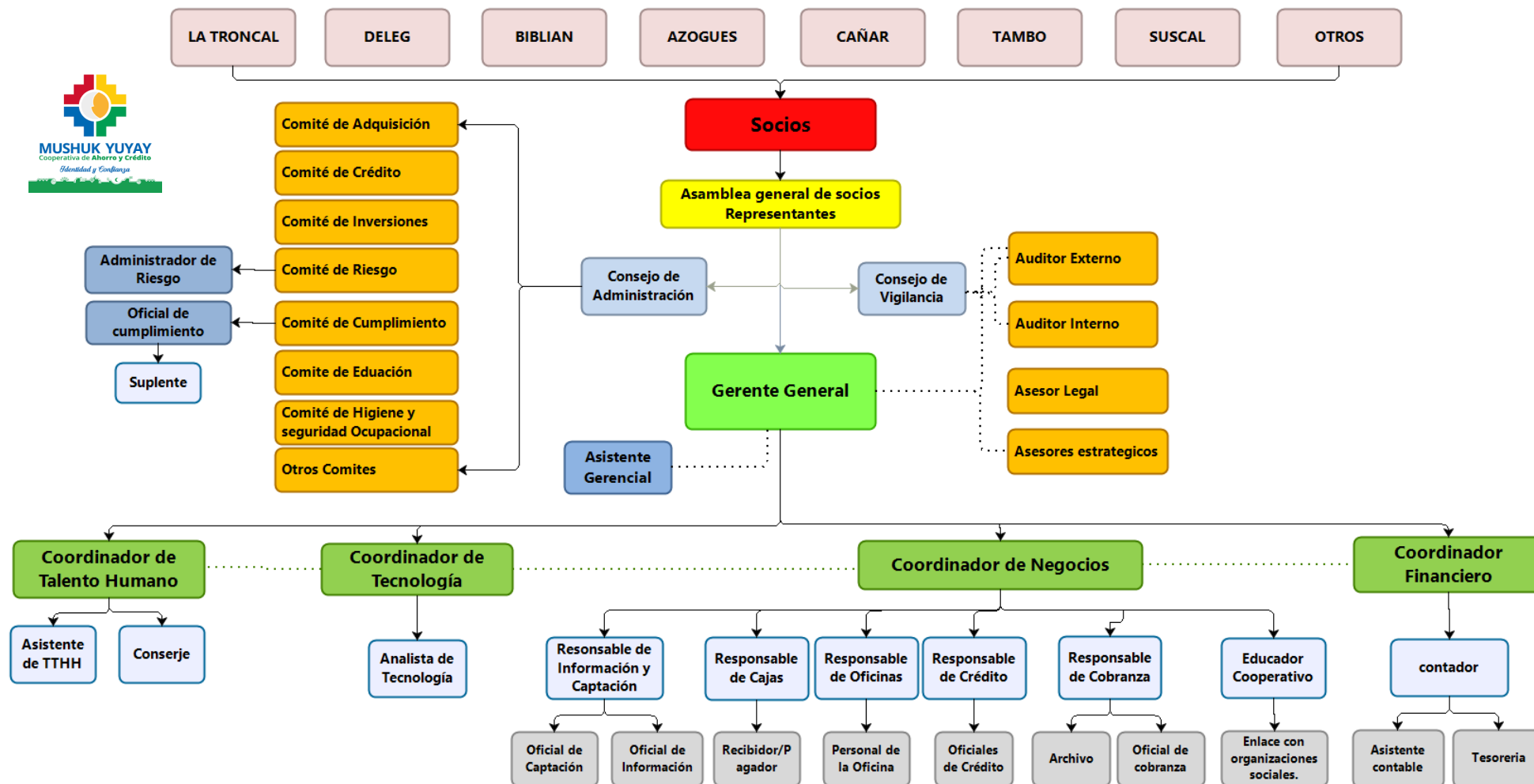



Gráfico 3-3: Organigrama Estructural de la COAC

Fuente: <http://www.mushukyuyay.fin.ec/web/>

Elaborado: COAC "Mushuk Yuyay" Ltda.

3.3.1.4 Manual de Funciones


Tabla 5-3: Manual de funciones Gerente General

	MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.	CÓDIGO: MF - GG - 01
Cargo	Gerente General	
Área/Dirección	Directivo	
Línea Jerárquica	Es el principal de la cooperativa.	
Misión	Es el responsable de la administración general de la cooperativa y su representación en todos los aspectos importante.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Representante legal de la cooperativa; ● Redacta la filosofía empresarial; ● Planificación anual de la cooperativa conjuntamente con las diferentes áreas operativas; ● Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado; con la frecuencia que defina el Consejo de Administración; ● Aprueba presupuestos; ● Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa. ● Elabora y mantiene actualizados los manuales internos de la cooperativa; ● Plantear al consejo de administración, políticas, procesos y procedimientos para el correcto funcionamiento de la cooperativa; ● Contratar, renunciar y dar por finalizado contrato de trabajadores de acuerdo con las políticas que haya fijado el Consejo de Administración; ● Hacer cumplir todos los acuerdos y las resoluciones a los funcionarios establecido por la Asamblea General; ● Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Dar informe a la Asamblea General y al Consejo de Administración acerca de las gestiones que realiza; • Notificar a los socios sobre el funcionamiento de la COAC;
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Iniciativa. • Liderazgos. • Motivador. • Sociable. • Honestidad. • Integridad.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de trabajar bajo presión. • Trabajo en equipo. • Relaciones humanas. • Facilidad de palabra. • Adaptación a cambios. • Capacidad de planificar y organizar. • Excelente negociador. • Habilidad para resolver conflictos fácilmente.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en ciencias administrativas. • Experiencia de tres años en cargos similares. • Ser capacitado en cooperativismo. • Manejo de paquetes informáticos.

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 6-3: Manual de funciones Contador

 <p>MUSHUK YUYAY Cooperativa de Ahorro y Crédito <i>Identidad y Confianza</i></p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.</p>	<p>CÓDIGO: MF - C- 01</p>
<p>Cargo</p>	<p>Contador</p>	
<p>Área/Dirección</p>	<p>Administrativo</p>	
<p>Línea Jerárquica</p>	<p>Subordinado del gerente general</p>	
<p>Misión</p>	<p>Supervisar y realizar los registros contables, tributarios de la empresa en base a los principios básicos de contabilidad generalmente aceptados para obtener resultado.</p>	
<p>Funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar documentación y comprobantes contables; • Preparar y presentar estados financieros al gerente general; • Elaborar los presupuestos anuales. • Mantener actualizado el inventario de cuentas de activos y pasivo; • Realizar el cierre mensual de cuentas; • Contabilizar la nómina del personal; • Mantener al día con el pago de las obligaciones; • Mantener actualizado el registro de control de transacciones; • Asesorar al gerente en temas contables, tributación y asesoría financiera; • Elaborar un registro del cobro realizado a los clientes; • Realizar los roles de pagos mensuales a los trabajadores; • Realizar conciliaciones bancarias; • Elaborar las declaraciones para los organismos de control en el tiempo definido por los mismos. • Informes de planificación financiera. • Demás actividades que designe el gerente; 	
<p>Aspectos Personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Competitividad • Autoridad • Pro actividad • Planeación • Discreto • Responsable 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Honesto
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad analítica • Trabajar en Equipo • Adaptación a cambios • Capacidad de planificar y organizar • Orientación al logro • Construcción de relaciones • Verificar el cumplimiento de los procesos administrativos
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Tenga título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría • Experiencia de tres años en cargos similares • Estar capacitado • Conocimientos de contabilidad y Microsoft Office

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 7-3: Manual de funciones Asistente de Contabilidad

	<p align="center">MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.</p>	<p>CÓDIGO: MF – AC - 01</p>
Cargo	Asistente de Contabilidad	
Área/Dirección	Administración	
Línea Jerárquica	Subordinado del contador	
Misión	Realizar asientos contables de las operaciones diarias de la empresa y brindar apoyo al contador.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las transacciones diarias de la entidad financiera; • Mantener un registro de ingresos y gastos de las empresas; • Llevar un registro de las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado IVA y del Impuesto a la Renta IR; • Mantener actualizado el listado de los socios; • Confirmar cheques girados; • Detallar los dineros recibidos en caja diariamente; • Administrar los dineros en caja chica; • Realizar conciliaciones bancarias, y; • Funciones que designe el contador y gerente; 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Responsable 	

Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Sociable • Ejercer liderazgos • Trabajo bajo presión • Empatía • Honestidad • Respeto
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y dirigir trabajo en equipo. • Habilidad para resolver conflictos fácilmente. • Pensamiento estratégico. • Relaciones humanas. • Capacidad numérica. • Analizar datos contables. • Trabajar bajo presión. • Facilidad de palabra. • Adaptación a cambios. • Capacidad para dirigir.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Egresado de tercer nivel de Contabilidad y Auditoría. • Experiencia de mínimo 6 - 12 meses en cargos similares. • Conocimientos de contabilidad y Microsoft Office.

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 8-3: Manual de funciones Auxiliar de Contabilidad

 <p>MUSHUK YUYAY Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaridad y Confianza</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.</p>	<p>CÓDIGO: MF – AC - 01</p>
Cargo	Auxiliar de Contabilidad	
Área/Dirección	Administrativo	
Línea Jerárquica	Subordinado del contador	
Misión	Brindar apoyo al área administrativo y financiero a efectuar, revisar, clasificar y registrar y transacciones a fin de mantener actualizado cada movimiento que realicen.	

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo dentro del departamento de contabilidad en temas tributarios y contables; • Revisar la toda la documentación de contabilidad y confirmarla; • Realizar los registros contables que autorice el contador; • Preparar anexos tributarios de cada mes que son exigidos por el SRI; • Informes de tiempo de trabajo para la elaboración del rol de pagos. • Realizar nóminas y liquidación de seguro social; • Hacer participe en temas de identificación de riesgos dentro su área; • Manejo de los archivos documentales del departamento. • Colaborar con el contador al momento de realizar informes, y; • Otras funciones que asigne el contador;
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Cooperativo Trabajo bajo presión • Empatía • Honestidad • Respeto • Innovador • Compromiso • Sociable
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Facilidad de palabra • Relaciones Humanas • Capacidad numérica • Analizar datos contables • Trabajar bajo presión
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Egresado de Contabilidad y Auditoría. • Experiencia de mínimo 6 meses en cargos similares. • Conocimientos de contabilidad y Microsoft Office.

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 9-3: Manual de funciones Coordinador de Talento Humano

 <p>MUSHUK YUYAY Cooperativa de Ahorro y Crédito <i>Identidad y Confianza</i></p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.</p>	<p>CÓDIGO: MF – CTH - 01</p>
Cargo	Coordinador de Talento Humano	
Área/Dirección	Administración	
Línea Jerárquica	Subordinado del Gerente General	
Misión	Se encarga de la administración del talento humano, procurando cumplir y hacer cumplir sus derechos y obligaciones.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y selección del personal; • Organización y planificación de los funcionarios; • Planificar y desarrollar un plan de capacitación; • Establecer el plan anual de operaciones (POA); • Establece un ambiente de clima laboral adecuado; • Realizar informes acerca de las actividades que desarrolla la entidad financiera; • Estructurar políticas para el manejo de los funcionarios; • Garantizar los derechos de los funcionarios en base al Código de Trabajo; • Elaborar los contratos de trabajo y demás documentos que sean exigidos por los organismos de control; • Emitir reportes acerca del desempeño del personal, y; • Demás actividades que designe el gerente; 	
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Cooperativo • Comunicación • Iniciativa • Pro actividad • Planeación • Discreto • Honesto 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio • Nivel de compromiso • Trabajo en equipo • Relaciones humanas 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y dirigir trabajo en equipo • Facilidad de solucionar problemas
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en ciencias administrativas. • Experiencia de mínimo de dos años en cargos similares. • Estar capacitado.

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 10-3: Manual de funciones Coordinador de Negocios

	<p align="center">MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.</p>	<p>CÓDIGO: MF – CN - 01</p>
Cargo	Coordinador de Negocios	
Área/Dirección	Operativo	
Línea Jerárquica	Subordinado del Gerente General.	
Misión	Se encarga de la administración de los procesos de otorgamiento y recuperación de cartera según la normativa aplicable y las metas fijadas para cada período.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el rendimiento de la entidad financiera en dinero; • Intercambiar información con otras entidades que desarrollen actividades parecidas; • Gestionar todas las actividades que tengan relación con negocios; • Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad. • Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga. • Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera. • Define y socializa el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera vencida. • Establecer las metas para cada uno de los empleados a sus cargos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Preside la comisión de aprobación de créditos, • Diseña y aplica estrategias para el cumplimiento de las metas anuales. • Realiza estudios de mercado; • Elabora proyectos de factibilidad; • Apoyar en todas las actividades fijadas por la Gerencia General.
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Responsable. • Organizado. • Liderazgo. • Autoridad. • Pro actividad. • Planeación. • Discreto.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Trabajo bajo presión. • Facilidad de negociar. • Relaciones Humanas. • Analizar datos administrativos y financieros.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en administración de empresas, • Experiencia mínima de dos años en cargos similares. • Estar capacitado en negocios.

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 11-3: Manual de funciones Asistente de Crédito

 <p>MUSHUK YUYAY Cooperativa de Ahorro y Crédito Sólididad y Siempre</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.</p>	<p>CÓDIGO: MF – JC - 01</p>
Cargo	Asistente de Crédito	
Área/Dirección	Administración	
Línea Jerárquica	Subordinado del Coordinador de Negocios.	

Misión	Se encarga de evaluar, analizar, y aplicar controles a los procesos del área de negocios, procurando cumplir la normativa para el cumplimiento de las metas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al coordinador de negocios en el cumplimiento de los procesos de otorgamiento; • Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos. • Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere. • Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa. • Sugerir la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación. • Aprobar solicitudes de crédito de los clientes y / o socios; • Apoyar el proceso de recuperación de crédito; • Verificar la presentación de los requisitos para el otorgamiento de un crédito; • Poner en práctica las políticas y procedimiento de créditos establecidos; • Realizar reporte a cerca de su desempeño dentro del área; • Reportar a sus clientes a cerca de sus trámites de créditos, y; • Otras actividades designadas por el gerente;
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Sociable. • Amable. • Seguridad en sí mismo. • Honradez
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y dirigir trabajo en equipo. • Habilidad para resolver conflictos fácilmente. • Relaciones humanas. • Trabajo en equipo.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en el área administrativa. • Experiencia de dos años en cargos similares. • Estar capacitado.

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 12-3: Manual de funciones Analista de Tecnología

 <p>MUSHUK YUYAY Cooperativa de Ahorro y Crédito <i>Identidad y Confianza</i></p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.</p>	<p>CÓDIGO: MF – AT - 01</p>
Cargo	Analista de Tecnología	
Área/Dirección	Operativo	
Línea Jerárquica	Subordinado del Gerente General	
Misión	Establecer un nivel de seguridad de las actividades a través del correcto funcionamiento de los quipos informáticos.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planear, verificar e implementar sistemas para el funcionamiento del área de sistemas; • Verificar que todos los equipos informáticos estén en perfectas condiciones; • Proporcionar un sistema informático más ágil que sean necesarios para la entidad financiera; • Cerciorarse al funcionamiento correcto de los paquetes de software y hardware de la oficina; • Solucionar problemas informáticos en diferentes áreas de la cooperativa; • Supervisar que los equipos sean revisados y actualizados cada cierto tiempo según como sea necesario; • Actualizar contraseñas y claves de cuentas importantes de la cooperativa según el tiempo establecido, y; • Otras actividades designadas por el gerente; 	
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Iniciativa. • Liderazgos. • Honestidad. • Integridad. • Independencia 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Humanas • Liderazgo y dirigir trabajo en equipo • Capaz de solucionar conflictos • Dispuesto a enfrentar • Tomar decisiones 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de base de datos • Programación en código
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Tener título de tercer nivel en sistemas o afines. • Experiencia mínima de dos años. • Capacidad de tomar decisiones y establecer procedimientos para diversos proyectos.

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 13-3: Manual de funciones Educador Cooperativo

	<p align="center">MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.</p>	<p>CÓDIGO: MF – EC- 01</p>
Cargo	Educador Cooperativo	
Área/Dirección	Administración	
Línea Jerárquica	Es el subordinado del Gerente General.	
Misión	Es el responsable de dictar las capacitaciones tanto a los empleados como a los socios y / o clientes que quieren acceder a un crédito.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de capacitaciones para los empleados y socios según las exigencias del mercado; • Aplicar los procesos de capacitación a los funcionarios en las fechas establecidas previamente; • Presentar evidencia de las capacitaciones dictadas • Dar información a los socios y / clientes sobre las capacitaciones dictadas. • Apoyar en las actividades solicitadas formalmente por la Gerencia. 	
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Sociable • Responsable • Sociable • Negociador 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y dirigir trabajo en equipo. • Responsable y organizativo • Trabajo en quipo • Trabajo bajo presión • Relaciones humanas 	

Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogo o bachiller. • Experiencia mínima de dos años en cargos similares • Conocimientos básicos en temas económicos y financieros. • Tener conocimientos en sistema informáticos.
-------------------	--

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 14-3: Manual de funciones Asistente de cobranza

	<p align="center">MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA</p>	<p>CÓDIGO: MF – AC - 01</p>
Cargo	Asistente de cobranza	
Área/Dirección	Administración	
Línea Jerárquica	Subordinado del Coordinador de Negocios.	
Misión	Participar en las recaudaciones de los valores entregado en forma de créditos a varios socios y clientes, con la finalidad de mantener un nivel bajo de cartera vencida.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Poseer métodos para incentivar el pago de los créditos; • Mantener un orden adecuado para el almacenamiento de los archivos correspondientes a su gestión; • Proporcionar información del proceso a seguir para el cobro del crédito; • Llevar libro correspondiente a la cartera vencida; • Cumplir y hacer cumplir con los reglamentos de la entidad, y; • Demás actividades designado por el jefe superior; 	
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia • Honesto • Responsable • Respetuoso 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y dirigir trabajo en equipo. • Responsable y organizativo • Trabajo en equipo y bajo presión, relaciones humanas 	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogo o bachiller. • Experiencia mínima de dos años en cargos similares 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos en temas económicos y financieros. • Tener conocimientos en sistema informáticos.
--	--

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 15-3: Manual de funciones Responsable de Caja

	MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.	CÓDIGO: MF – RC - 01
Cargo	Responsable de Caja	
Área de Trabajo	Administración	
Línea Jerárquica	Subordinado del área contable y operaciones.	
Misión	Es la persona encargada de la ejecución de las operaciones de los socios y/o clientes en caja, se encarga de tomar medidas para el perjuicio a la cooperativa.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar y verificar el ingreso y la salida de dinero por diferentes conceptos; • Coordinar con los asistentes de caja a cerca del manejo de fondos en efectivos. • Registro en el sistema informático de la cooperativa los movimientos realizados por los socios y/o clientes. • Reportes de bancos y flujo de efectivos diarios y mensuales; • Apoyar en las actividades de atención al cliente; y, • Apoyar en las actividades fijadas por la Gerencia siempre y cuando no afecten sus funciones primarias. 	
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Sociable • Responsable • Educado • Participativo • Organizativo 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y dirigir trabajo en equipo. • Trabajo en quipo • Trabajo bajo presión • Relaciones humanas 	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Egresado de tercer nivel de educación. • Experiencia mínima de dos años en cargos similares 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos en temas económicos y financieros. • Tener conocimientos en sistema informáticos.
--	--

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 16-3: Manual de funciones Asistente de Caja

 <p>MUSHUK YUYAY Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaridad y Confianza</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.</p>	<p>CÓDIGO: MF – AC - 01</p>
Cargo	Asistente de Caja	
Área/Dirección	Administración	
Línea Jerárquica	Subordinado del cajero y el Coordinado de Negocios.	
Misión	Apoya en las actividades de caja y puede tomar el lugar de una personal principal en esta actividad manteniendo el flujo adecuado de las operaciones.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar depósitos o retiros en la libreta de los clientes ya sea cuenta de ahorro o corriente; • Realizar pagos y cobros de diferentes servicios que ofrece la entidad financiera; • Se encargarse de dar solución en caso de que exista devoluciones o cambios de dinero; • Mantener un ambiente de confianza para recibir e informar a los clientes de las cuestiones que van a realizar. • Proteger los fondos de caja diario; • Liquidación de caja; • Cierre de caja; 	
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Disciplinado • Honrado • Responsable • Sociable • Ágil • Carácter 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de palabra • Relaciones humanas • Habilidades comunicativas 	

Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Egresado de tercer nivel de ciencias administrativas. • Experiencia mínima de seis meses en cargos similares • Sea capacitado en cooperativismo. • Conocimientos básicos en temas económicos y financieros
-------------------	---

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 17-3: Manual de funciones Coordinador de Riesgo

	MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.	CÓDIGO: MF – CR - 01
Cargo	Coordinador de Riesgo	
Área/Dirección	Operativo	
Línea Jerárquica	Es subordinado de la Gerencia General.	
Misión	Controlar que posibles riesgos afecten al correcto funcionamiento de la cooperativa a través del establecimiento de políticas.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar cada tiempo establecido los riesgos de los créditos para mejorar los resultados cooperativos; • Establecer políticas para detectar posibles riesgos al desarrollar actividades; • Identificar oportunidades de inversión; • Monitorear y evaluar actividades ejecutadas para comunicar resultados; • Elaborar informes en base a las irregularidades detectadas en los créditos; • Redactar un plan de mitigación de riesgo y procurar que este se cumpla en un cronograma fijado por la administración de la cooperativa. 	
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Sociable • Responsabilidad • Sinceridad • Respeto 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Humanas • Trabajo en equipo • Liderazgo y dirigir trabajo en equipo 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Dispuesto a enfrentar
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Administración, Economía o carrera afín. • Experiencia mínima de dos años. • Capacidad de tomar decisiones y establecer procedimientos para diversos proyectos.

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021


Tabla 18-3: Manual de funciones Responsable de Información y Capacitación

	<p align="center">MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.</p>	<p>CÓDIGO: MF – RIC - 01</p>
Cargo	Responsable de Información y Capacitación	
Área /Dirección	Administración	
Línea Jerárquica	Es subordinado del Gerente General y el Coordinado de negocios.	
Misión	Capacitar e informar a los funcionarios de la entidad a cerca de las funciones que deben realizar.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar y verificar el ingreso y de salida de dinero por diferentes conceptos; • Coordinar con los asistentes de caja a cerca del manejo de fondos en efectivos. • Ejecución de actividades para el manejo de fondos en efectivo o que están registradas en libros. • Verificar que los ingresos del día a día sean efectuadas de acuerdo a lo proyectado. • Verificar que el flujo de caja tiene relación con el estado financieros que manejan. 	
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia • Sociable • Liderazgo • Integridad • Agilidad 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable y organizativo • Liderazgo y dirigir trabajo en equipo. • Orientación al servicio 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogo o bachiller. 	

Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de dos años en cargos similares • Conocimientos básicos en temas económicos y financieros. • Tener conocimientos en sistema informáticos.
-------------------	--

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 19-3: Manual de funciones Oficial de cumplimiento

	MANUAL DE FUNCIONES COAC MUSHUK YUYAY LTDA.	CÓDIGO: MF – OC - 01
Cargo	Oficial de cumplimiento	
Área/Dirección	Operativo	
Línea Jerárquica	Subordinado del Coordinador de negocios.	
Misión	Verificar que se cumplan todas las políticas y procedimientos principalmente los de recuperación de cartera vencida.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que todas las políticas, procedimiento establecidas se cumplan adecuadamente; • Verificar que se cumpla el Sistema de Prevención del Lavado de Activos; • Realizar reuniones con el gerente y demás áreas involucradas para que se cumplan los objetivos establecidos; • Identificar reportes e informes de posibles operaciones sospechosas; • Realizar una evaluación al monitoreo y seguimiento al sistema de autocontrol y a la gestión de riesgos; • Realizar informes acerca de la actividad que realiza al gerente, y; • Otras actividades designadas por el gerente; 	
Aspectos Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia • Sociable • Responsable • Seguro de sí mismo • Prudente • Responsabilidad • Sinceridad • Respeto 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Persuasivo
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Encargarse del Control Interno • Responsable y organizativo • Liderazgo y dirigir trabajo en equipo. • Trabajo en quipo • Trabajo bajo presión • Relaciones humanas
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogo o bachiller. • Experiencia mínima de dos años en cargos similares • Conocimientos básicos en temas económicos y financieros.

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.3.2 Evaluación del Riesgo

SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Tabla 20-3: Evaluación de Riesgos

Razón Social	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA.
Componente	EVALUACIÓN DE RIESGOS
Objetivo	Evaluar al sistema de control interno a través del componente evaluación de riesgo, haciendo uso de las unidades administrativas; éstas a su vez, identifican, analizan, evalúan, controlan y dan seguimiento a los riesgos para alcanzar los objetivos establecidos.
Elementos	Mapa de riesgos
Responsable	Ing. Raúl Ramírez Ing. Víctor Cevallos Srta. Cristina Quizhpi

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.3.2.1 Mapa de Riesgos

Los mapas de riesgos son tipos de métodos que ayudan a la prevención y sobre todo permite detectar nuevos riesgos y amenazas en el normal desarrollo de las actividades en diferentes entidades. Estas se utilizan para establecer la situación actual en la que se encuentra la entidad frente al coyuntura económica y social que está a su alrededor, que efectos o actos negativos pueden afectar y como dar solución a la misma.

Para lo cual en los mapas de riesgos se determinan colores dependiendo el impacto de los problemas detectados en la entidad a continuación se gráfica:

Tabla 21-3: Impacto del Mapa de Riesgos

ALTO		MODERADO
MEDIO		MEDIO
BAJO		BAJO

Fuente: Fonseca, (2007)

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Por consiguiente, se determinó aspectos relevantes que afectan a la entidad financiera tanto internos como externo, estas serán establecidas con su nivel de impactos as acciones correctivas que se toman h quien estará al frente y se encargará de dar solución. A continuación, se detallan:

Tipos	Área	Actividades	Impacto	Probabilidades	Acciones correctivas	Responsable
INTERNO	Administración	Ausencia de capacitaciones	Alto	Moderado	Elaborar un plan de capacitación donde se incluyan a la totalidad de los empleados como principales o receptores.	Responsable de la administración del talento humano.
		Evaluaciones solo a un grupo de empleados.	Alto	Alto	No se han aplicado las evaluaciones a la totalidad de los empleados, solo a los que cobran sueldo más comisión.	Responsable de la administración del talento humano y jefes de cada área.
		Desactualizaciones de los manuales internos.	Moderado	Bajo	Los manuales que posee la cooperativa no han sido actualizados de manera periódica con la finalidad de que se relacionen con la realidad que vive la comunidad.	Gerencia y los delegados.
	Negocios	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito.	Alto	Alto	Supervisar la aplicación de los pasos necesarios para el otorgamiento de créditos, por ejemplo, la constatación de la dirección física de los domicilios de los deudores.	Coordinador de negocios.

		No se han cumplido el proceso de recuperación de cartera vencida.	Alto	Alto	Aplicar las estrategias definidas para la recuperación de cartera vencida de los socios.	Coordinador de negocios.
INTERNO	Captaciones	No se ha realizado adecuadamente el proceso de captaciones de inversiones.	Moderado	Bajo	Deben capacitar a los empleados encargados de las captaciones con la finalidad de que se cumplan con los parámetros fijados por los organismos de control y la administración en general.	Coordinador de negocios.
	Servicio al cliente	El socio cuando solicitan información no es dado de manera adecuada con la finalidad de que puedan acceder a los productos y servicios financieros de la cooperativa.	Alto	Moderado	Capacitar al personal encargado al servicio al cliente con la finalidad de que puedan incentivar a los socios para participar en los productos y servicios financieros.	Coordinador de negocios
	Sistemas informáticos	Pueden darse ataques informáticos a las cuentas que poseen en la cooperativa o las inversiones que ellos poseen	Alto	Bajo	Contratar servicios de seguridad informática con la finalidad de procurar el cuidado de los recursos de la cooperativa.	Encargado de sistemas informáticos.

		en otras instituciones financieras.				
Tipos	Factor	Actividades	Impacto	Probabilidades	Acciones correctivas	Responsable
EXTERNO	Económico	Crisis Económico que afecta directamente a las operaciones de la cooperativa.	Alto	Alto	Elaborar un plan de inversión o de recaudación en donde cada dinero recaudado será depositado de esa forma no sufrir por casos que ocurran. Conjuntamente redactar un plan de financiamiento que procure mantener activas las operaciones crediticias.	Gerente general y el responsable de la administración del talento humano.
		Errores en la red del sistema financiero nacional por lo que no se pueden realizar las operaciones en el tiempo previsto.	Alto	Moderado	Solicitar a la empresa de seguridad del sistema informático financiero la aplicación de controles para reducir o extinguir los riesgos.	Gerente general y responsable del sistema informático.

	Político	Elecciones Populares que genera un cambio en la política nacional.	Alto	Alto	Preparar la documentación interna en base a las necesidades fijadas por los organismos de control para que cuando exista un cambio no sean un procedimiento brusco que afecte la administración de la cooperativa.	Gerencia General y Jefes departamentales.
		Sociales	Catástrofes naturales	Moderado	Moderado	Deben tener alarmas de emergencia en caso de algún catástrofe naturales puedan ser prevenidas a tiempo, adicionalmente se deberá realizar un plan de emergencia que incluya señalética en caso de escape.
	Efectos de la pandemia por efectos del Covid – 19.		Alto	Alto	Deben desarrollar las actividades normalmente cumpliendo con todas las medidas de bioseguridad por el bienestar de los, clientes, socios y empleados de la institución	Gerente general y el responsable de la administración del talento humano.

	Culturales	Diferentes culturas que dificultan la comunicación.	Moderado	Moderado	Se respetará la diversidad de raza, cultura y tradiciones de los empleados, en ninguno de los casos serán discriminados por lo que deberá aplicar el reglamento interno de trabajo y código de ética.	Responsable de la administración del talento humano.
	Tecnológicos	Aparición de nuevas fuentes tecnológicas.	Alto	Moderado	Hacer uso y acceder a los nuevos sistemas informáticos que serán de gran ayuda para los empleados para poder desarrollar las actividades fácilmente, además esto ayuda a tener más cuidado con los recursos de la cooperativa.	Encargado de sistemas informáticos.

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Tabla 22-3: Evaluación de Riesgos

Razón Social	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA.
Componente	ACTIVIDADES DE CONTROL
Objetivo	Evaluar al sistema de control interno a través del componente actividades de control, en lo referente a la actualización de diferentes políticas, procesos, procedimientos, manuales y acciones necesarios para contribuir a garantizar el logro de objetivos.
Elementos	Manual de procesos y procedimientos
Responsable	Ing. Raúl Ramírez Ing. Víctor Cevallos Srta. Cristina Quizhpi

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.3.3.1 Manual de Procesos y Procedimientos

Tabla 23-3: Manual de Procesos y Procedimientos

No.	Áreas	Procesos	Observación
1	Otorgamiento de créditos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Microcréditos con ahorros ✓ Microcréditos sin ahorros ✓ Crédito de consumo prioritario ✓ Créditos de consumo a DPF 	Este proceso está regulado por el manual de crédito diseñado para el presente trabajo de titulación.
2	Recuperación de cartera	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de cobranza ✓ Proceso de cobranza prejudicial ✓ Proceso de cobranza judicial 	Está incluido dentro del manual de crédito.
3	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apertura de cuenta ✓ Actualización de datos de cuenta 	Políticas internas de la cooperativa.
4	Inversiones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Depósito a plazo fijo. 	Políticas internas de la cooperativa.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Microcréditos con Ahorros

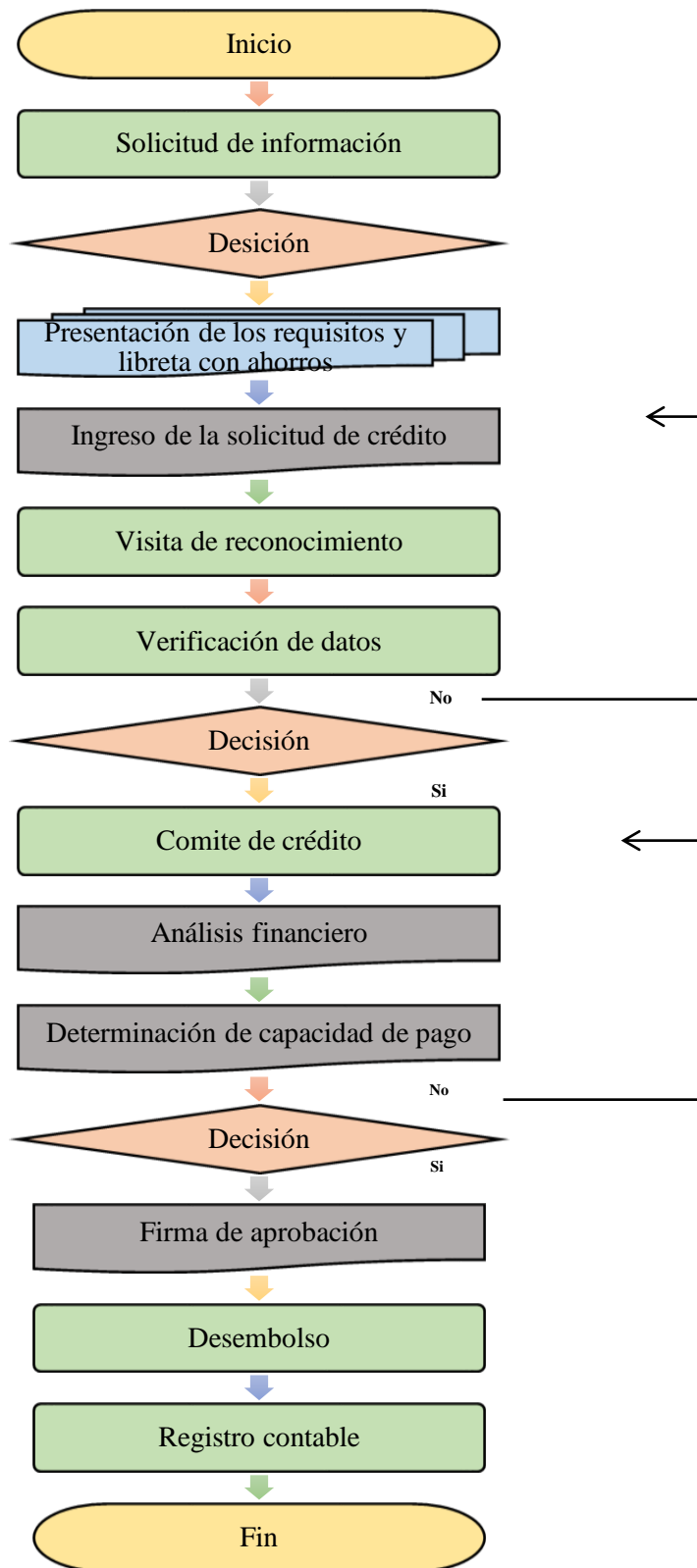


Gráfico 4-3: Microcréditos con ahorros

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 24-3: Procedimiento de otorgamiento de Crédito con Ahorros

No.	Pasos	Responsable	Control clave	Observación
1	Se acercan los socios o clientes interesados en un crédito para solicitar información de los créditos que entrega la cooperativa.	Socios y / o clientes.	Registro de visitas para seguimiento de selección aleatoria.	Esta información es dada por los asesores de crédito y atención al cliente.
2	Decisión es tomada por los socios o clientes considerando las diferentes características del producto financiero.	Socios y / o clientes.		
3	Presentación de los requisitos y libreta con ahorros según el monto de crédito que requieran.	Esta información es dada por el Asesor de Negocios.	Los requisitos plasmados en documentos.	Deben cumplir con los requisitos solicitados según el tipo de crédito.
4	Ingreso de la solicitud de crédito	Es llenado por los socios o clientes con apoyo del Asesor de negocios.	Solicitud de crédito.	Deben llenarse todos los datos solicitados en el documento.
5	Visita de reconocimiento	Es realizada por el Asesor de Negocios con la finalidad de comprobar que si existe el domicilio y/o trabajo en el lugar declarado.	Informe de visita de reconocimiento .	Es necesaria la realización de la visita y debe incluirse fotos.
6	Verificación de datos	Asistente de créditos.	Emplea una lista de verificación para incluir las observaciones encontradas.	Debe contener las firmas de responsabilidad y certeza en todo lo revisado.
7	Decisión	Jefe de negocios	Firma de responsabilidad	

8	Comité de crédito	Las personas designadas en el manual de créditos.	Actas de reunión.	Reportan los datos y hechos que pueden afectar el proceso de otorgamiento.
9	Análisis financiero	Las personas designadas en el manual de créditos.	Análisis financiero.	Se debe determinar los ingresos y gastos para conocer si es viable la entrega de los recursos.
10	Determinación de capacidad de pago según el análisis financiero realizado.	Asesor de Negocios.	Monto y cuota.	Se informa al socio y clientes que solicitaron los créditos.
11	Decisión	Socio y / o clientes.	Acepta el valor que puede recibir.	
12	Firma de aprobación	Los miembros del Comité de crédito.	Acta del Comité de crédito.	Deben incluirse la totalidad de firmas de responsables del proceso.
13	Desembolso	Cajera	Firma de desembolso.	Indispensable la revisión de firma y la totalidad de documentos.
14	Registro contable	Cajera	Registro en el sistema unificado de la cooperativa.	Generan los documentos necesarios para la contabilidad.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Proceso de Microcréditos sin Ahorros

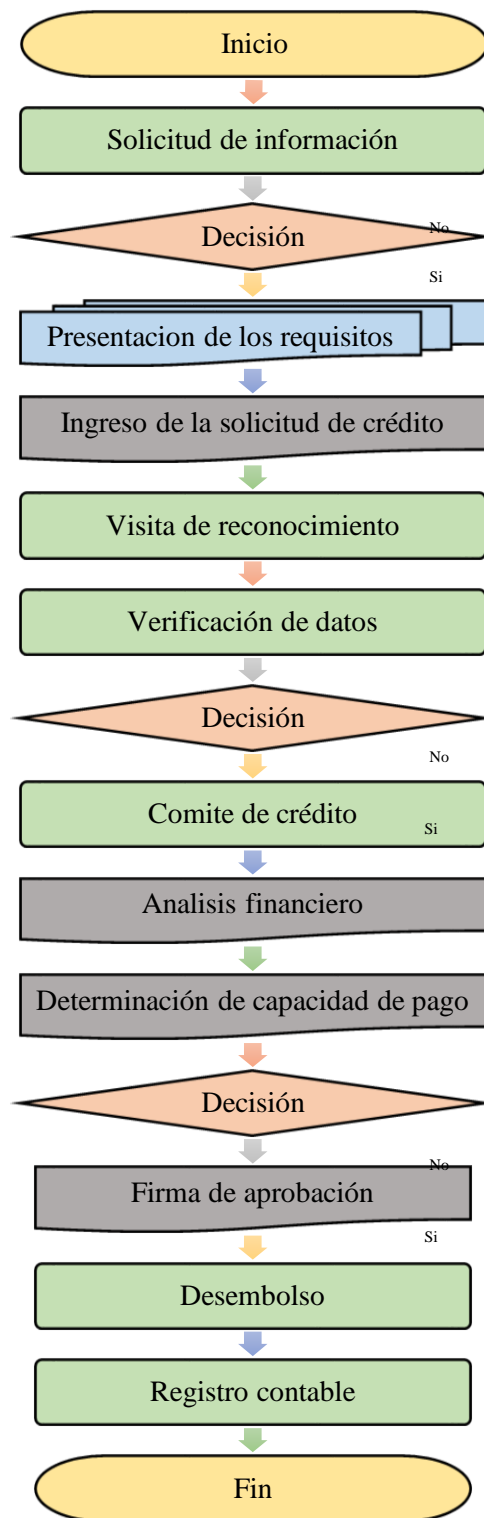


Gráfico 5-3: Proceso de Microcréditos sin Ahorros

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 25-3: Procedimiento de otorgamiento de Crédito sin Ahorros

No.	Pasos	Responsable	Control clave	Observación
1	Se acercan los socios o clientes interesados en solicitar un crédito en la COAC.	Socios y / o clientes.	Registro de la ubicación actual para el seguimiento de selección aleatoria.	Esta información es dada por los asesores de crédito y atención al cliente.
2	La decisión es tomada por los socios o clientes considerando las diferentes características del producto financiero.	Socios y / o clientes.		
3	Presentación de los requisitos.	Información proporcionada por el Asesor de Negocios.	Los requisitos que plasman en el documento.	Deben cumplir con los requisitos solicitados según el tipo de crédito.
4	Ingreso de la solicitud de crédito	Es llenado por los socios o clientes con apoyo del Asesor de negocios.	Solicitud de crédito.	Deben llenarse todos los datos solicitados en el documento.
5	Visita de reconocimiento	Es realizada por el Asesor de Negocios con la propósito de evidenciar la existencia del domicilio y/o trabajo en el lugar declarado.	Informe de visita de reconocimiento .	Es necesaria la realización de la visita y debe incluirse fotos para la debida localización.
6	Verificación de datos	Asistente de créditos.	Emplea una lista de verificación para incluir las observaciones encontradas.	Debe contener las firmas de responsabilidad y certeza en todo lo revisado.

7	Decisión	Jefe de negocios	Firma de responsabilidad	
8	Comité de crédito	Las personas determinadas en el manual de créditos.	Actas de reunión.	Reportan datos y hechos que pueden afectar el proceso de otorgamiento.
9	Análisis financiero	Las personas designadas en el manual de créditos.	Análisis financiero.	Se debe comprobar los ingresos y gastos del cliente/socio para determinar si es viable o no la entrega de los recursos.
10	Determinación de capacidad de pago según el análisis financiero realizado.	Asesor de Negocios.	Monto y cuota.	Se informa al socio y clientes que solicitaron los créditos.
11	Decisión	Socio y / o clientes.	Acepta el valor que puede recibir.	
12	Firma de aprobación	Los miembros del Comité de crédito.	Acta del Comité de crédito.	Deben incluirse la totalidad de firmas de responsables del proceso.
13	Desembolso	Cajera	Firma de desembolso.	Indispensable la revisión de firma y la totalidad de documentos.
14	Registro contable	Cajera	Registro en el sistema unificado de la cooperativa.	Generan los documentos necesarios para la contabilidad.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Proceso de Crédito de Consumo Prioritario

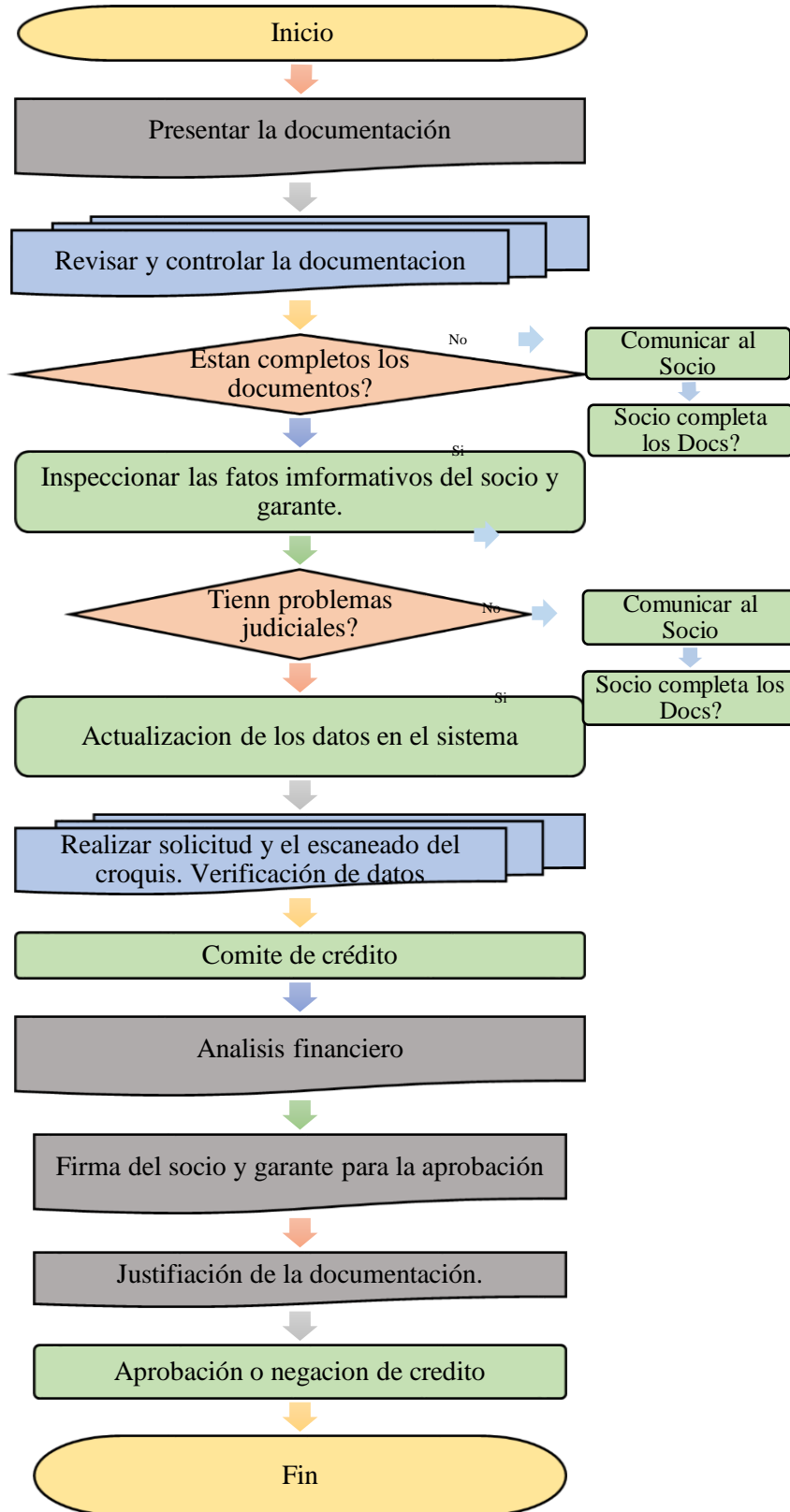


Gráfico 6-3: Proceso de Crédito de Consumo Prioritario

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 26-3: Procedimiento de Crédito de Consumo Prioritario.

No.	Pasos	Responsable	Control clave	Observación
1	Requieren la información	Socios y / o clientes.	Crédito de consumo.	Esta información es dada por los asesores de crédito y atención al cliente.
2	Revisar y controlar la documentación	Socios y / o clientes.	Documentos	
3	¿Están completos los documentos?	Información proporcionada por el Asesor de Negocios.	Los requisitos que plasman en el documento.	Comunicar al socio y mandar a completar.
4	Inspeccionar los datos informativos del socio y garante.	Asesor de Negocios.	Datos del cliente.	Información con la que se podrá constatar y ubicar al cliente.
5	¿Tienen problemas judiciales?	Abogado		.
6	Actualización de los datos en el sistema	Jefe de agencia	Datos del cliente y garante den ser correctos.	Alguna información que no coincidan no se podrá otorgar el crédito.
7	Realizar solicitud y el escaneado del croquis. Verificación de datos	Asesor de Negocios	Croquis de la ubicación del cliente y garante.	Datos que se pueden identificar al socio en caso de no cancelar dicho crédito.
8	Comité de crédito	Comité de crédito	Documentos de créditos	Carpeta completa para la otorgación de crédito.
9	Análisis financiero	Las personas designadas en el manual de créditos.	Análisis financiero.	Se debe determinar los ingresos y gastos para conocer si es viable la entrega de los recursos.

10	Firma del socio y garante para la aprobación	Jefe de agencia	Documentos claves para el proceso de la Crédito.	Debe constar las firmas de responsabilidad y certeza en todo lo revisado
11	Justificación de la documentación.	Jefe de agencia	Documento que justifique el para qué del crédito.	Debe existir un razón aceptable para que se de el crédito caso contrario no.
12	Aprobación o negación de crédito	Jefe de agencia		Depende de la discusión que hayan tenido para tomar la decisión,

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Proceso de Créditos de Consumo a DPF

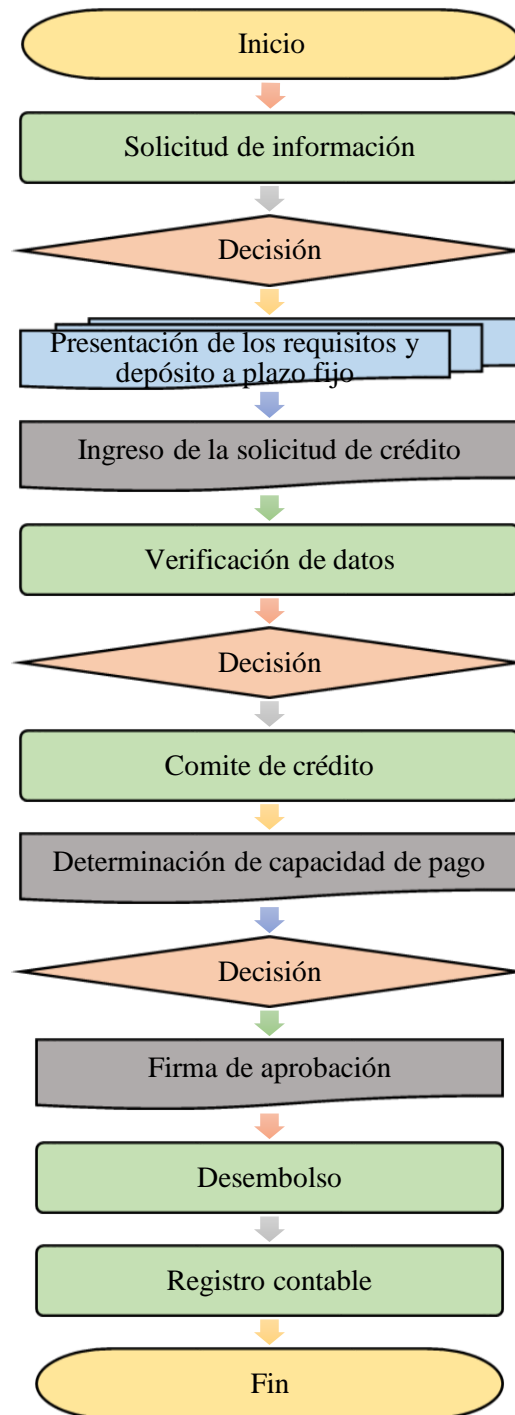


Gráfico 7-3: Proceso de Créditos de Consumo a DPF

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 27-3: Procedimiento de Crédito de Consumo a Depósito a Plazo Fijo.

No.	Pasos	Responsable	Control clave	Observación
1	Primero se debe presentar la solicitud de la información.	Socios y / o clientes.	Crédito de consumo a Depósito a Plazo Fijo.	Esta información es proporcionada por los asesores de crédito y atención al cliente de la COAC.
2	El socio o cliente decide.	Socios y / o clientes.	Documentos	
3	Presentación de los requisitos para el depósito a plazo fijo	Asesor de Negocios y asesores de Crédito.	Los requisitos que están especificados en el documento y la papeleta de depósito.	Comunicar al socio o cliente que cumpla con los requisitos o a su vez mandar a completar.
4	Ingreso de la solicitud de crédito	Asesor de Negocios y asesores de Crédito.	Solicitud de Crédito.	Ingresar la petición de crédito a plazo realizada por el socio o cliente.
5	Verificación de datos que coincidan y estén correctos.	Jefe de área	Documentos que pedía en los requisitos y la solicitud de crédito.	Tener todo en orden para no tener inconvenientes al momento de otorgarle el crédito.
6	Decisión	Socios y / o clientes.	¿El cliente o socio continua con el proceso?	
7	Comité de crédito	Asesor de Negocios, asesores de Crédito y jefe agencia.	Petición de crédito	Verificar la carpeta completa para la determinación de la otorgación de crédito.
8	Determinación de capacidad de pago.	Asesor de Negocios.		Especificar de qué forma realizará el pago el deudor y en qué tiempo lo cancelará.
9	Decisión	Socios y / o clientes.	¿El cliente o socio continua con el proceso?	

10	Firma del socio y garante para la aprobación del crédito.	Jefe de agencia	Documentos importantes para el proceso de la Crédito con éxito.	En dicho documento deberá constar las firmas de responsabilidad y certeza en todo lo revisado anteriormente.
11	Desembolso	Jefe de agencia	Documento que justifique el para qué del crédito.	Debe existir un razón aceptable para que se dé el crédito caso contrario no.
12	Registro Contable	Cajera	Registro en el sistema unificado de la cooperativa.	Generan los documentos necesarios para que se prosiga con la contabilidad respectiva.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Proceso de Cobranza

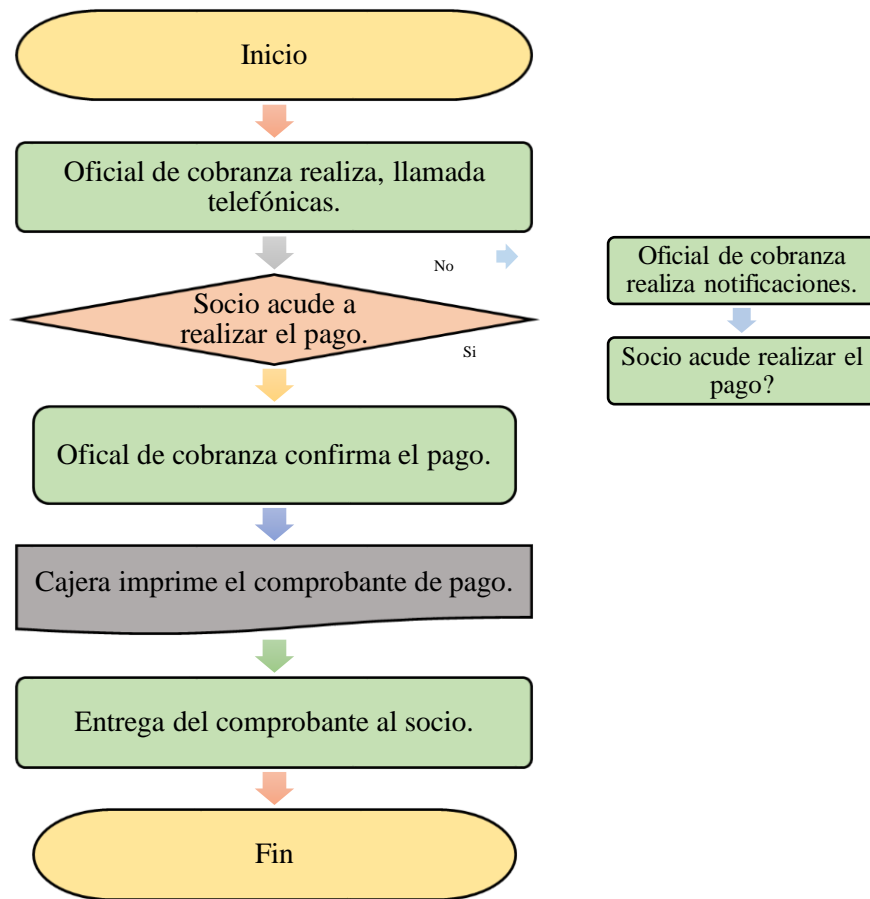


Gráfico 8-3: Proceso de Cobranza

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 28-3: Procedimiento de Cobranza

No.	Pasos	Responsable	Control clave	Observación
1	El oficial de cobranza realiza, llamadas telefónicas a los socios o clientes de la cooperativa.	Asistente de Cobranza	Con el reporte de créditos por vencer.	El sistema con el que labora la COAC emite en forma mensual reportes de los socios que tengan un historial moroso.
2	Realizado la llamada telefónica el socio acude a realizar el pago.	Asistente de Cobranza	Con la gestión de cobranza preventiva comunicándose con los socios.	
3	Oficial de cobranza confirma el pago	Asistente de Cobranza	Los pagare deben estar firmados correctamente con	Deben cumplir con los requisitos establecidos en

	que debe realizar el deudor.		los datos requeridos en el mismo.	el reglamento de la entidad financiera.
4	Una vez realizado el proceso la cajera imprime el comprobante del pago	Cajera	Comprobante de pago.	
5	Entrega comprobante al socio	Asistente de Cobranza	Comprobante de pago.	Este tipo de gestiones se debe de realizar mensualmente y emitirlo al gerente general.

Fuente: Proceso de investigación
 Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Proceso de Cobranza Prejudicial

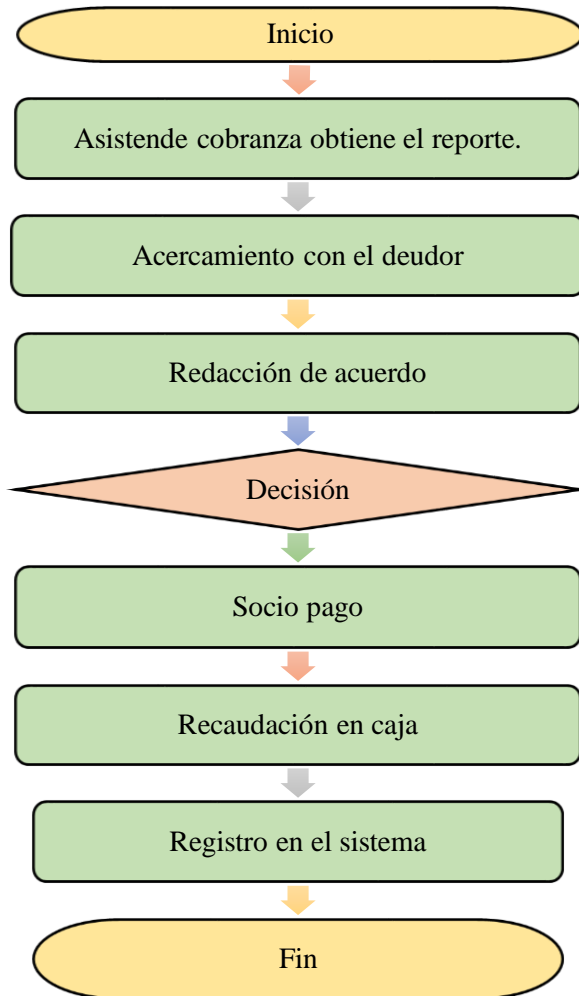


Gráfico 9-3: Proceso de Cobranza Prejudicial

Fuente: Proceso de investigación
 Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 29-3: Procedimiento de Cobranza Prejudicial

No.	Pasos	Responsable	Control clave	Observación
1	Asisten de cobranza obtiene el reporte.	Asistente de cobranza	El pagare pendiente de cancelar.	Para poder realizar la respectiva cancelación de la deuda.
2	Acercamiento con el deudor	Jefe de agencia	Documentación recolectada para otorgar el crédito.	Verificar paso a paso el proceso a seguir para que el deudor realice la cancelación.
3	Redacción de acuerdo	Asistente de cobranza y Asesor de Negocios.	Escrito de la forma de pago.	Describir de qué manera se realizara la cancelación de la deuda
4	Decisión	Socio / cliente	Acepta o rechaza la propuesta el deudor.	
5	Socio pagó	Cajera	Papeleta de depósito.	Realiza la cancelación de la deuda
6	Recaudación de caja	Cajera	Comprobante de depósito.	Queda saldado la deuda del socio.
7	Registro en el sistema	Jefe de agencia	Documento de cancelación de la deuda.	No queda pendiente ningún tipo de cuentas por pagar por parte de socio/ cliente.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Proceso de Cobranza Judicial

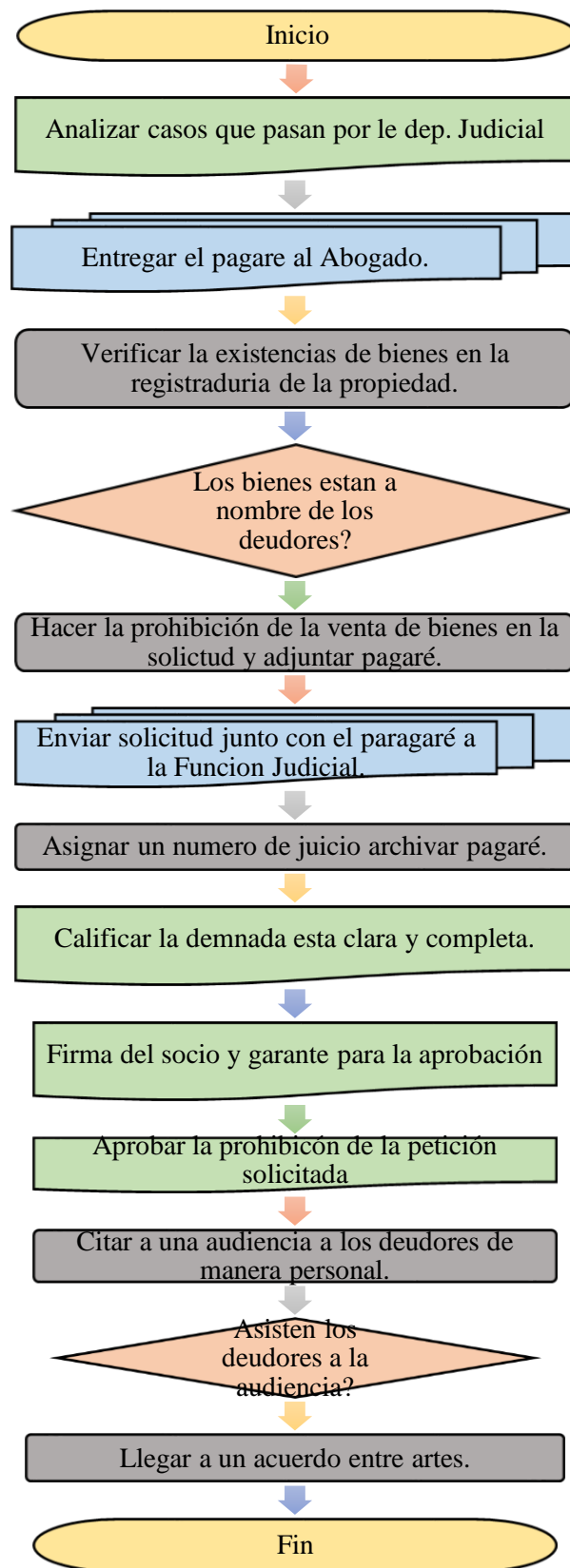


Gráfico 10-3: Proceso de Cobranza Judicial

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 30-3: Procedimiento de Cobranza Judicial

No.	Pasos	Responsable	Control clave	Observación
1	Analizar casos si existen o no para dar seguimiento al cobro inmediato.	Abogado	Registro de créditos para dar seguimiento.	Información clave para el cobro.
2	Hacer la entrega respectiva el pagare al abogado para que realice la evaluación y prosiga.	Jefe de Crédito y Cobranzas y el abogado.	Requisito para el cobro inmediato.	
3	Verificar la existencia de bienes en el registro de la propiedad.	Abogado, Jefe de Crédito y Cobranzas	Requisitos beneficiar a la cooperativa para concluir con la deuda.	Esta información es dada en el registro de la propiedad y en la agencia de tránsito.
4	¿Verificar si los bienes están a nombre de los deudores?	Abogado Jefe de Crédito y Cobranzas	Bienes a nombre del deudor.	Rectificar nuevamente para verificar la existencia de bienes.
5	Hacer la prohibición de la venta de bienes en la solicitud y adjuntar pagaré	Abogado, Jefe de Crédito y Cobranzas	Escrituras de bienes inmuebles.	Para que si en caso de existir bienes no realice la venta antes de cancelar la deuda.
6	Enviar solicitud junto con el pagaré a la Función Judicial.	Abogado	Pagare y documentos encontrados en el registro de la propiedad.	Enviar los documentos importantes para el respectivo proceso.
7	Asignar un numero de juicio archivar pagaré.	Abogado	Determinar un número de juicio para empezar la demanda respectiva.	
8	Se debe calificar que la demanda este clara y completa para el proceso de demanda.	Abogado	Emplea una lista de verificación para incluir las observaciones encontradas	Debe estar clara para que por ningún error regrese la demanda.
9	Firma del socio y garante para la aprobación para proseguir con el caso.	Abogado	Documentos claves para el proceso de la demanda.	Debe constar las firmas de responsabilidad y certeza en todo lo revisado
10	Aprobar la prohibición de la petición solicitada.	Abogado	Documentos encontrados en el registro de la propiedad.	Aprobar que los bienes encontrados no sean vendidos hasta que el deudor realice la cancelación.

11	En otros casos citar a una audiencia a los deudores de manera personal para discutir acerca del caso.	Abogado	Audiencia con los deudores.	Para hablar y dar conocimiento a cerca del proceso de la demanda que están realizando de la deuda.
12	Una vez llamados ¿Asisten los deudores a la audiencia?	Abogado/ Gerente		
13	Llegar a un acuerdo entre el deudor y la cooperativa.	Abogado/ Gerente		Dialogar de qué manera se cancelará la deuda.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Proceso de Apertura de Cuenta

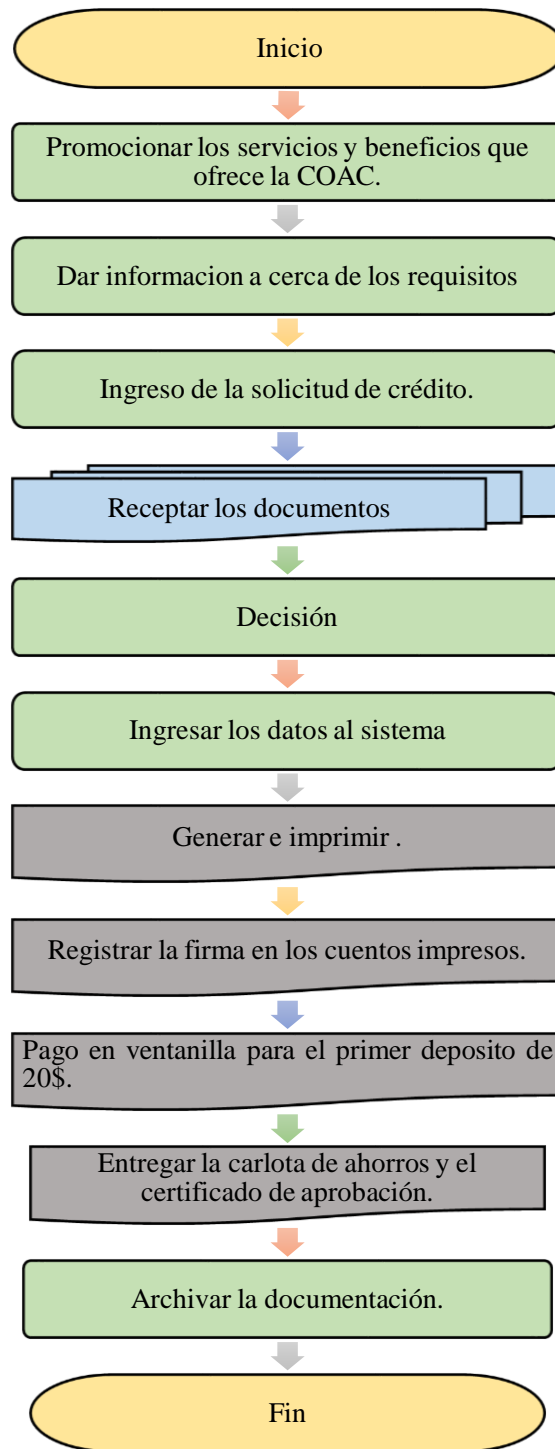


Gráfico 11-3: Proceso de Apertura de Cuenta

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

Tabla 31-3: Procedimiento de Apertura de Cuenta

No.	Pasos	Responsable	Control clave	Observación
1	Promocionar los servicios y beneficios que ofrece la COAC	Personal encargado de atención al cliente.	Conocimiento adecuado.	Esta información es importante que conozcan los clientes.
2	Dar información acerca de los requisitos necesarios para la apertura de la cuenta.	Personal encargado de atención al cliente.	Los requisitos que mencionan para la apertura.	Se verificará que la documentación esta ordenada y en regla.
3	Ingreso de la solicitud de crédito.	Jefe de agencia	Solicitud de crédito	Documento que el cliente debe emitir para pedir cualquier tipo de crédito.
4	Receptar de los documentos que se mencionaron en los requisitos.	Jefe de agencia	Requisitos que informa a cerca de los datos del cliente.	Dar cumplimiento con los requisitos según lo solicitado.
5	Decisión	Jefe de agencia	El socio/ cliente cumple con los requisitos establecidos para el crédito	
6	Ingresan todos los datos del cliente al sistema que utilizan.	Jefe de agencia	Información ingresa al sistema para otorgar el crédito.	Toda información relevante al cliente y al garante debe ser verdaderas y verificas.
7	Generar imprimir	Jefe de agencia	La impresión se le entrega al cliente.	Es el documento personal del cliente en donde solo él es el dueño absoluto.
8	Registrar la firma en las cuentas impresos.	Jefe de agencia		
9	Pago en ventanilla para el primer depósito de 20\$.	Caja	Libreta y la papeleta de depósito.	En la libreta que le entrega la cajera es el

				primer depósito que realiza el cliente.
10	Entregar la carlota de ahorros y el certificado de aprobación	Jefe de agencia	Entrega de la respectiva libreta al cliente.	Solo el cliente es el dueño de libreta, podrá realizar movimiento de dinero.
11	Archivar la documentación	Jefe de agencia	Documentos que constaban en los requisitos tanto del cliente y del garante.	Todo documento receiptado del cliente para la apertura de la cuenta será archivado para la seguridad tanto del cliente como de la entidad financiera.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Proceso de Actualización de Datos de Cuenta

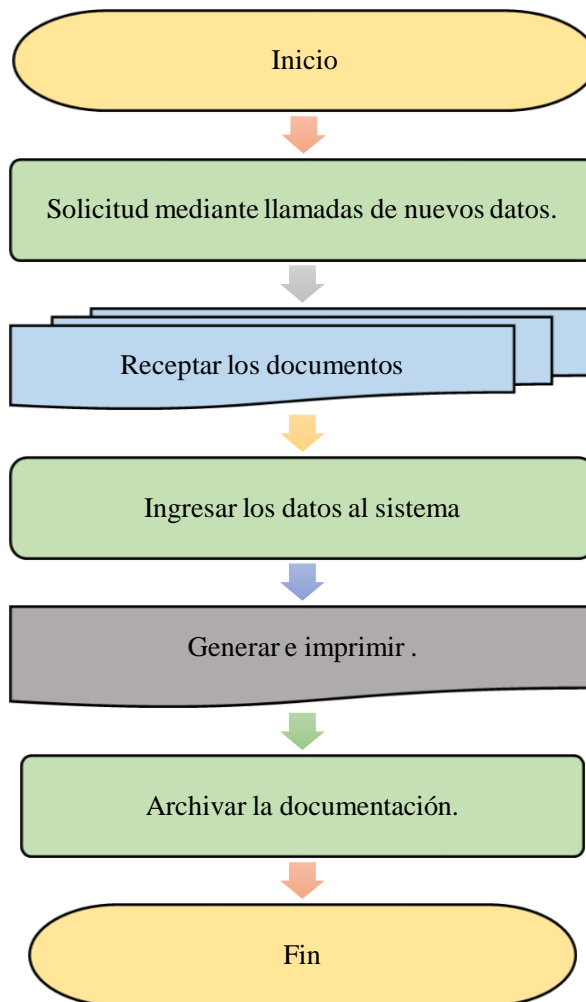


Gráfico 12-3: Precedo de Actualización de Datos de Cuenta

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 32-3: Procedimiento de Actualización de Datos de Cuenta

No.	Pasos	Responsable	Control clave	Observación
1	Se acercan el cliente o a su vez con una llamada telefónica para la actualización de datos.	Personal encargado de atención al cliente.	Conocimiento adecuado.	Esta información es importante para poder realizar transferencias o movimiento de dinero.
2	Presentación de los documentos que se mencionaron en los requisitos para la actualización.	Personal encargado de atención al cliente.	Los requisitos plasmados en documentos.	Se verificará que la documentación este en regla.
3	Ingresan toda la información del cliente al sistema que utilizan.	Personal encargado de atención al cliente.	Documento que genera el sistema.	Desde este momento el socio/ cliente puede disponer de sus recursos con libertad.
4	Generar imprimir	Personal encargado de atención al cliente.	Ya una vez actualizado la cuenta se realiza la respectiva impresión se le entrega al cliente.	Es el documento personal del cliente en donde solo el puede realizar el movimiento del dinero.
5	Archivar la documentación	Jefe de agencia	Se va a plasmar la firma en el comprobante de actualización.	Todo documento receptado del cliente para la apertura de la cuenta será archivado para la seguridad tanto del cliente como de la entidad financiera.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Proceso del Depósito a Plazo Fijo

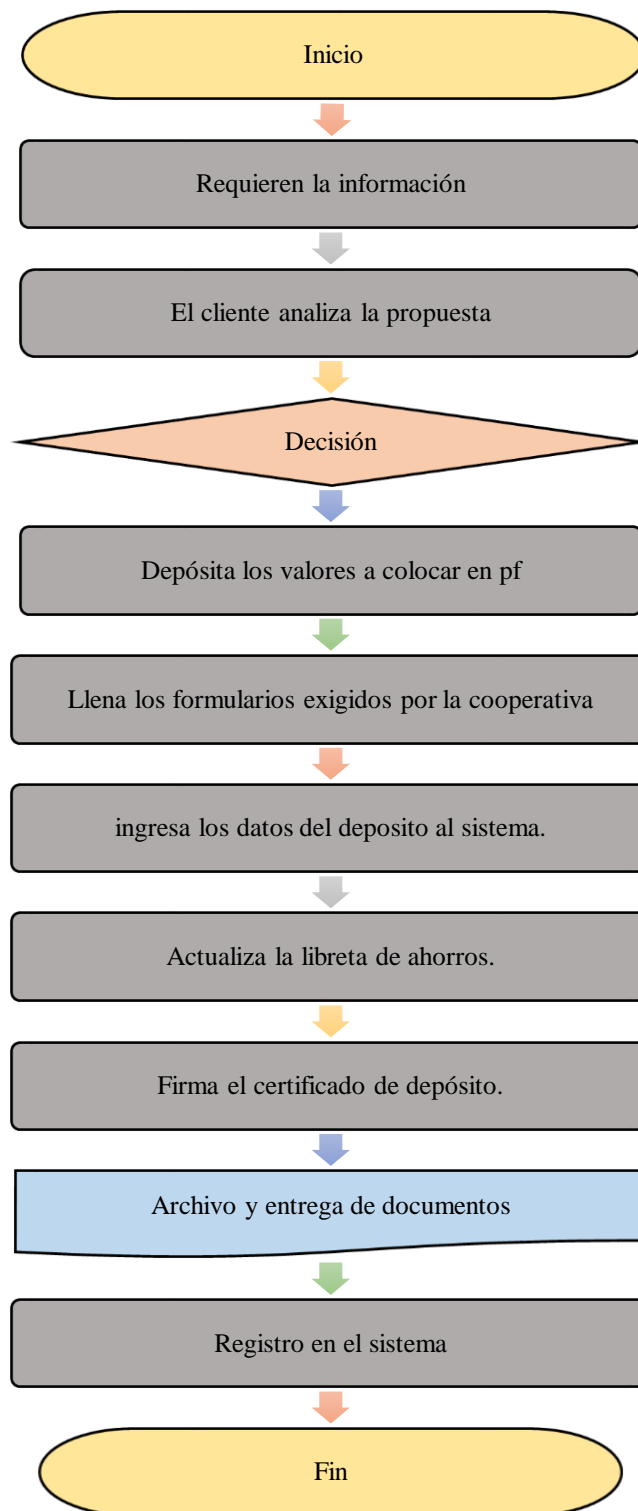


Gráfico 13-3: Proceso del Depósito a Plazo Fijo

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado: Quizhpi Guamán Cristina, 2021

Tabla 33-3: Procedimiento del Depósito a Plazo Fijo

No.	Pasos	Responsable	Control clave	Observación
1	Requieren la información	Personal encargado de la atención al cliente.	Requisitos para el respectivo depósito.	Verificar y revisar claramente cuáles son los requisitos para dar el siguiente paso.
2	El cliente analiza la propuesta	Socio /cliente	Documentación recolectada para realizar depósitos a PF	Tomar en cuenta si le va beneficiar el depósito o no.
3	Decisión	Socio / cliente	Acepta o rechaza la propuesta plateada.	
4	Deposita los valores a colocar en plazo fijo	Cajera	Llenar correctamente la papeleta de depósito.	Realizar el depósito.
5	Llena los formularios exigidos por la cooperativa	Jefe de agencia.	Formularios establecidos para este tipo de despido.	Llenar los formularios para tener constancia del depósito a PF realizado.
6	Registro los datos del depósito al sistema.	Jefe de agencia	Documento de cancelación de la deuda.	No queda pendiente ningún tipo de cuentas por pagar por parte de socio/ cliente.
7	Actualiza la libreta de ahorros.	Jefe de agencia	Libreta de ahorros.	Es importante actualizar debido a que cualquier información que se quiera enviar llegue directamente al titular de la cuenta personal.
8	Firma el certificado de depósito.	Los miembros del Comité de crédito.	Acta del Comité de crédito.	Deben incluirse la totalidad de firmas de responsables del proceso.
9	Archivo y entrega de documentos	Asistente negocios.	Documentación de respaldo para las dos partes.	Documentación que respalde el proceso de depósito a plazo fijo que se realizó.
10	Registro en el sistema	Contador.	Transacciones realizadas.	Toda actividad o movimiento de dinero que se realice se deberá registrar para el curso normal de las operaciones.

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.3.4 Información y Comunicación

SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Tabla 34-3: Información y Comunicación

Razón Social	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA.
Componente	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Objetivo	Evaluar al sistema de control interno mediante el componente información y comunicaron que permitirá tener al tanto de cada proceso, actividad que se realiza dentro de la COAC para alcanzar objetivos institucionales.
Elementos	Plan de Comunicación
Responsable	Ing. Raúl Ramírez Ing. Víctor Cevallos Srta. Cristina Quizhpi

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.3.4.1 *Plan de Comunicación*

✓ **Interna**

La información puede ser con destino interno como memorándums, circulares, email, actas o diversos documentos que tienen como finalidad comprobar la realización de una actividad o cumplimiento de metas y objetivos.

✓ **Externa**

Generalmente los organismos de control solicitan información o declaraciones de las actividades que la institución financiera con la periodicidad definidos mediante resoluciones. También pueden ser solicitadas por terceros como por ejemplo clientes, proveedores, o la ciudadanía en general, quienes reciben el visto bueno de la Gerencia para la entrega de la documentación por parte de los empleados custodios de la documentación.

✓ **Archivo**

Para mantener la información en orden, permita su fácil identificación y acceso deben mantener una ubicación física en cada área, adicionalmente deberán contar con activos fijos como anaqueles, archivadores o escritorios para su colocación, cuando ingresa a una dependencia se registrará un código y la fecha para su posterior despacho si es necesario.

✓ **Autorizaciones**

Cuando la información debe ser entregado externamente es necesario la firma de autorización de la Gerencia, quien mediante un documento formal dará a conocer a los responsables de la documentación que se debe entregar y el momento exacto, cabe destacar que impondrá las limitaciones legales que sean objeto.

3.3.4.2 Estructura del Comunicación

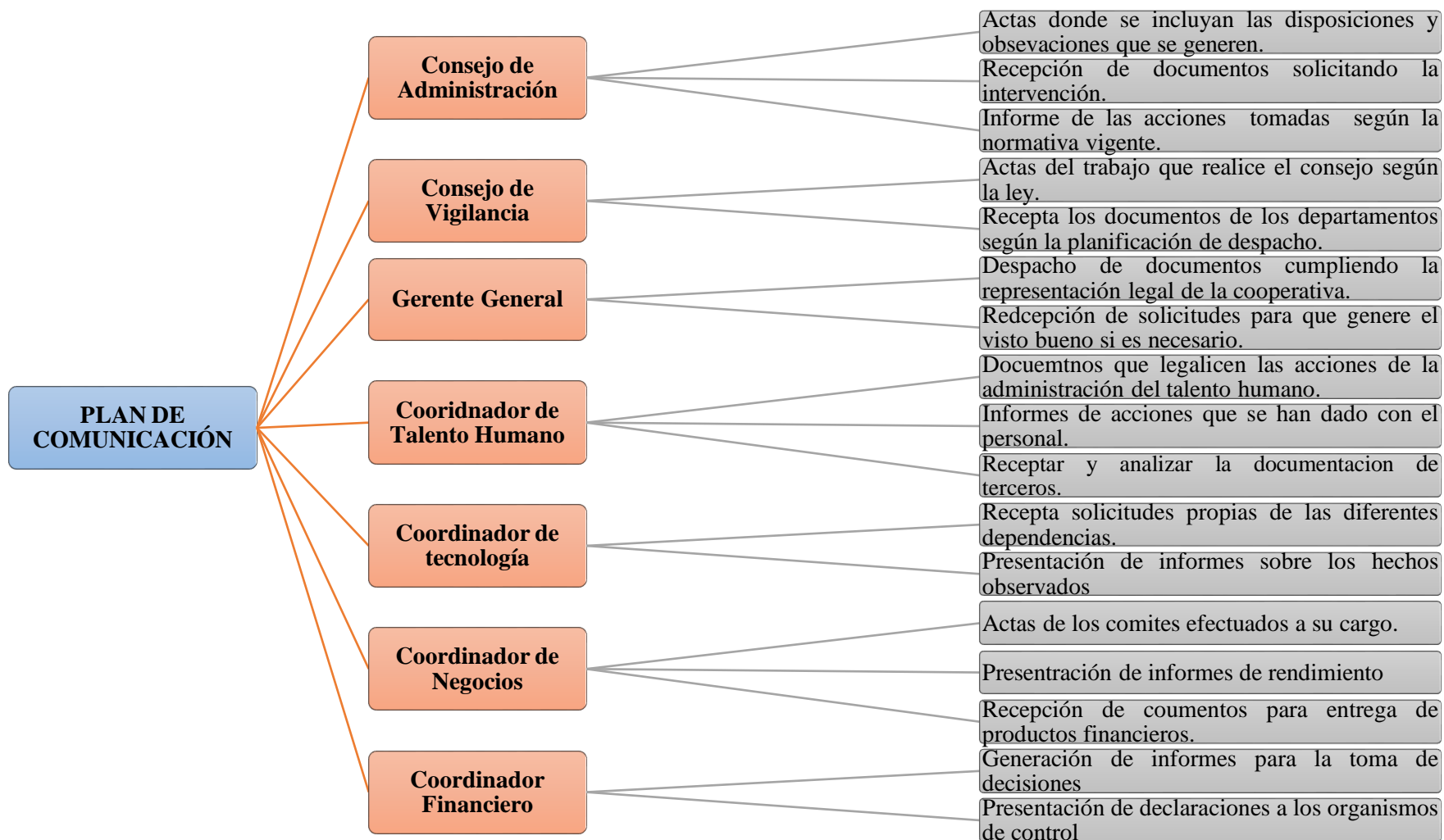


Figura 3-3: Estructura del Comunicación

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.3.5 Seguimiento y Monitoreo

SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Tabla 35-3: Seguimiento y Monitoreo

Razón Social	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY
Componente	SEGUIMIENTO Y MONITOREO
Objetivo	Evaluar al sistema de control interno mediante el componente supervisión para asegurar el adecuado funcionamiento y mejora continua del control interno institucional.
Elementos	Plan de Seguimiento Indicadores de Gestión
Responsable	Ing. Raúl Ramírez Ing. Víctor Cevallos Srta. Cristina Quizhpi

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.3.5.1 Plan de Seguimiento

Tabla 36-3: Plan de Seguimiento Gerente General

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Gerente General					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Usted, cumple con la representación legal de la cooperativa ante los organismos de control y supervisión?				
2	¿Se ha elaborado la filosofía empresarial donde se definan claramente la misión y visión?				
3	¿La Cooperativa cuenta con una planificación anual elaborada conjuntamente con las áreas operativas?				
4	¿Se han realizado análisis técnicos para la determinación de las tasas de interés por monto de crédito?				
5	¿La cooperativa para su funcionamiento anual aprueba presupuestos?				
6	¿Se realiza procesos que tienen la finalidad de verificar el cumplimiento de los documentos necesarios para la otorgación de créditos y que estos este vigentes con las políticas internas de la COAC?				
7	¿Desde su función ha elaborado y actualizado los anuales internos de la cooperativa?				
8	¿Se realiza una planificación para la actualización de políticas, procesos y procedimientos de la institución financiera?				
9	¿Se vigila el proceso de contratación y renuencia del Talento Humano?				
10	¿Se hace cumplir todos los acuerdos y resoluciones a los funcionarios?				
11	¿Se procura utilizar todos los medios necesarios para garantizar el proceso del				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

	otorgamiento de crédito para su posterior recuperación?				
12	¿Se han emitido reportes a la Asamblea General o al Consejo de Administración sobre la gestión realizada en el periodo determinado?				
13	¿Se notifica a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa utilizando diversos medios como la página web ?				

Tabla 37-3: Plan de Seguimiento Contador

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Contador					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Dentro del proceso contable Ud., revisa la documentación y comprobantes?				
2	¿Se han presentado los estados financieros cuando han sido solicitados por la gerencia?				
3	¿Cumple con la presentación de presupuestos anuales en base a supuestos financieros?				
4	¿Mantienen actualizados las cuentas de activos y pasivos para presentar información financiera?				
5	¿Se han realizado los cierres mensuales de cuentas teniendo en cuenta la normativa legal vigente?				
6	¿Realizado un adecuado proceso de contabilización del personal?				
7	¿Los empleados de la cooperativa se encuentran al día con el pago de las obligaciones?				
8	¿Se cuenta con un registro de control de las transacciones efectuadas con el sistema?				
9	¿El contador ha participado activamente en la toma de decisiones siendo un asesor de la administración general?				
10	¿Se ha realizado un adecuado proceso cobro a los clientes y socios que se encuentran en mora y estas a su vez son registradas?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

11	¿Se realizan roles de pagos y han sido firmados por los trabajadores para comprobar su pago?				
12	¿Para la administración de los recursos líquidos se realizan conciliaciones bancarias mensuales?				
13	¿Presentan declaraciones a los organismos de control dentro en los tiempos definidos por el mismo?				
14	¿Cuándo son solicitados por la gerencia se presentan informes de la planificación financiera?				

Tabla 38-3: Plan de Seguimiento Asistente de contabilidad

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Asistente de contabilidad					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se realizan transacciones de las actividades diarias de la entidad financiera?				
2	¿Se mantiene un registro y orden adecuado de los ingresos y gastos que se genere en la cooperativa?				
3	¿Realizan declaraciones de IVA y del IR mensuales y llevan un registro adecuado?				
4	¿Cada tiempo establecido actualizan la lista de socios?				
5	¿Mantiene un registro y un control adecuado de los cheques girados y estas a su vez son confirmadas?				
6	¿Dentro de la COAC se detalla claramente todo el dinero recibido en caja diariamente?				
7	¿Existe una adecuada Administración del dinero en caja chica?				
8	¿Se realiza conciliaciones bancarias como parte de ayuda a la Contadora?				
9	¿Existe apoyo de las demás áreas en actividades que realiza el gerente?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 39-3: Plan de Seguimiento Auxiliar de contabilidad

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Auxiliar de contabilidad					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe apoyo al departamento de contabilidad en temas tributarios y contables por parte diferentes áreas?				
2	¿En la COAC se revisa diariamente toda la documentación que esté relacionada con el tema de contabilidad y estas con confirmarla?				
3	¿Una vez que autorice el contador se realizan los registros contables diarios?				
4	¿Se realizan los anexos mensuales tal y cual como es exigido por el SRI utilizando diferentes medios ?				
5	¿Se realizan roles para el pago de sueldos y los respectivos beneficios de acuerdo al tiempo de trabajo?				
6	¿Existe apoyo a diferentes áreas cuando se trata de identificar cualquier tipo de riesgo que puede existir?				
7	¿Se manejan correctamente los archivos documentales de todos los departamentos de la COAC?				
8	¿Existe apoyo al contador al momento de realizar informes de las cuentas que manejan?				
9	¿Realizar diferentes actividades que designe el contador?				

Elaborado: Quizhpi Guaman Cristina, 2021

Tabla 40-3: Plan de Seguimiento Coordinador de Talento Humano

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Coordinador de Talento Humano					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES

1	¿Para que ocupe un cargo una vacante se realiza un proceso de reclutamiento y selección del personal?				
2	¿Existe una organización y planificación de los funcionarios que ocupen el cargo que corresponden?				
3	¿Dentro de la cooperativa existe un plan de capacitación orientado a lo que cada funcionario realiza?				
4	¿Cada determinado tiempo se establece el Plan Anual de Operaciones (POA) para los funcionarios?				
5	¿En el lugar de trabajo existe un ambiente y clima laboral agradable en donde cada funcionario se siente satisfecho?				
6	¿Existe apoyo a diferentes áreas cuando se trata de identificar cualquier tipo de riesgo que puede existir?				
7	¿Cada funcionario presenta informes a sus superiores acerca de las actividades que realizan en la entidad financiera?				
8	¿Se establecen políticas para la administración de talento humano?				
9	¿Garantizan los derechos y obligaciones de los empleados en base a lo que establezca el Código de Trabajo?				
10	¿Se elaboran los contratos de trabajo y demás contratos que son exigidos por el organismo de control competente?				
11	¿Aplican evaluaciones a los empleados con la finalidad de conocer su desempeño laboral?				
12	¿Se presenta un informe donde se puede conocer el desempeño de los empleados?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 41-3: Plan de Seguimiento Coordinador de Negocios

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.

CARGO: Coordinador de Negocios

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿El coordinador de negocios ayuda en el aumento del rendimiento financiero con la planificación que realiza?				
2	¿Se efectúa estudios en otras instituciones del sistema financiera para conocer su rendimiento y compararlo con la nuestra?				
3	¿En la entidad financiera realiza gestiones encaminadas a la negociación de actividades para la realización de alianzas estratégicas?				
4	¿Se administra adecuadamente la cartera y se gestiona con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad?				
5	¿Se Lleva un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga?				
6	¿Se establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera?				
7	¿Cada determinado tiempo o según como se establezca se define y se socializa el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera vencida?				
8	¿Se establece en la cooperativa metas para cada empleado en base a las actividades que este es responsable?				
9	¿Existe una comisión que acepta y rechaza propuestas de créditos solicitados?				
10	¿Dentro de la COAC se diseña y se aplica estrategias para el cumplimiento de las metas anuales establecidas?				
11	¿Antes de implementar un proyecto primero se debe realizar un estudio de mercado?				
12	¿Se debe realizar proyectos de factibilidad antes de que esta sea implementada?				

13	¿Dar apoyo a diferentes actividades que desempeñe el gerente general?				
----	---	--	--	--	--

Tabla 42-3: Plan de Seguimiento Asistente de Crédito

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Asistente de Crédito					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Apoyar al coordinador de negocios en el cumplimiento de los procesos de otorgamiento?				
2	¿En la COAC se analiza las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos?				
3	¿Se demuestra la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere?				
4	¿En la cooperativa se analiza el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la entidad?				
5	¿Se han emitido sugerencias para la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación?				
6	¿Aprueban o se rechaza la solicitud de créditos de los clientes o socios presentados?				
7	¿Existe apoyo en el proceso de recuperación de crédito con lo definido por su jefe inmediato?				
8	¿Para que las actividades se desarrollen de una manera adecuada es necesario que se pongan en práctica las políticas y procedimientos de crédito establecido?				
9	¿Emitir reportes de todos los funcionarios a cerca del desempeño laboral que realizan?				
10	¿Reportar a sus socios o clientes a cerca de los trámites de créditos que presentaron?				
11	¿Realizar diferentes actividades que designe el Gerente General?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 43-3: Plan de Seguimiento Analista de Tecnología

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Analista de Tecnología					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se debe planear, verificar e implementar sistemas para el funcionamiento del área de sistemas?				
2	¿Realizan mantenimiento de los equipos informáticos para que estén en perfectas condiciones ?				
3	¿Se mantiene un sistema informático ágil que sean necesarios para desarrollar actividades en la entidad financiera ?				
4	¿Dan solución inmediata a problemas informáticos que pueden existir en diferentes áreas de la cooperativa ?				
5	¿Se supervisa que los equipos sean actualizados cada cierto tiempo según lo establecido?				
7	¿Mantienen un sistema de administración de claves y contraseñas con la finalidad de generar la seguridad en los sistemas?				
8	¿Apoyan en las diferentes actividades de seguridad informática y cuidados que solicite el Gerente ?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 44-3: Plan de Seguimiento Educador Cooperativo

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Educador Cooperativo					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

1	¿Se elabora un plan de capacitaciones para los empleados y socios según las exigencias del mercado?				
2	¿Aplican los procesos de capacitación a los funcionarios en las fechas establecidas previamente?				
3	¿En la cooperativa se presentan evidencias e informes de las capacitaciones dictadas?				
4	¿Se comunican a los socios o clientes acerca de las capacitaciones que se va a dictar ?				
5	¿Apoyar en las actividades solicitadas formalmente por la Gerencia?				

Tabla 45-3: Plan de Seguimiento Asistente de Cobranza

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Asistente de Cobranza					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existen métodos de incentivos para el pago de los créditos por parte del personal de la cooperativa?				
2	¿Se mantiene un orden adecuado para el almacenamiento de los archivos correspondientes a su gestión?				
3	¿Para el cobro de créditos se sigue un proceso definido formalmente por la administración?				
4	¿Existen alternativas para notificar a los socios o clientes acerca de sus créditos?				
5	¿Diariamente se revisa y se actualiza el libro correspondiente de la cartera vencida?				
6	¿Presenta informes con la periodicidad que solicite su jefe inmediato sobre la cartera vencida?				
7	¿Participa en proceso del cobro judicial de los créditos, con las respectivas actas de aprobación?				
8	¿Cumple y se hace cumplir con los reglamentos establecidos en la entidad financiera?				
9	¿Apoyar al Gerente General en actividades que desarrolle?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 46-3: Plan de Seguimiento Responsable de Caja

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Responsable de Caja					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿ Se controla y verifica el ingreso y salida de dinero destinados para diferentes conceptos?				
2	¿Coordina con los asistentes de caja a cerca del manejo de fondos en efectivos?				
3	¿El registro en el sistema informático de la cooperativa los movimientos son realizados por los socios y/o clientes?				
4	¿Realizan reportes de bancos y flujo de efectivos diarios y mensuales para total seguridad?				
5	¿Se realizan controles diarios de las opresiones realizadas en caja?				
6	¿Activamente se participa en los arqueos de caja efectuados por el personal responsable de realizar esta actividad?				
7	¿Existe apoyo en las actividades de atención al cliente?				
8	¿Apoyan al gerente general en actividades que desarrolle?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 47-3: Plan de Seguimiento Asistente de Caja

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Asistente de Caja					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

1	¿Dentro de la cooperativa se realiza depósitos o retiros en la libreta de los clientes ya sea cuenta de ahorro o corriente?				
2	¿La entidad financiera brinda diferentes servicios como pagos y cobro de servicios básico?				
3	¿Existe personal encargado de dar solución en caso de que exista devoluciones o cambios de dinero?				
4	¿Se ha generado un ambiente de confianza para recibir e informar a los clientes de las cuestiones que van a realizar?				
5	¿Cada empleados responsable de la recaudación realizada los procesos para garantizar el proceso?				
6	¿Existe personal adecuado que este encargado para la liquidación de caja?				

Tabla 48-3: Plan de Seguimiento Coordinador de Riesgo

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Coordinador de Riesgo					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Dentro de la cooperativa se evalúa cada tiempo los riesgos de los créditos para mejorar los resultados cooperativos?				
2	¿Se establecen políticas para detectar posibles riesgos al desarrollar actividades?				
3	¿Cuándo exista oportunidad se identifica la posibilidad de inversión?				
4	¿Se monitorea y se evalúa actividades ejecutadas para comunicar resultados encontrados?				
5	¿Los informes son presentados en base a las irregularidades detectadas al momento de evaluar los créditos?				
6	¿Se redactar un plan de mitigación de riesgo y procurar que este se cumpla en un cronograma fijado por la administración de la cooperativa?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 49-3: Plan de Seguimiento Responsable de Información y Capacitación

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Responsable de Información y Capacitación					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe control para verificar el ingreso y salida de dinero por diferentes conceptos que fueran necesarios?				
2	¿Realizan la coordinación con los asistentes de caja a cerca del manejo de fondos en efectivos?				
3	¿La ejecución de actividades para el manejo de fondos en efectivo son registradas en libro?				
4	¿El personal encargado realiza reportes de bancos y flujos de efectivo diarios y mensuales para evitar posibles irregularidades?				
5	¿Se controla el reporte de cartera que este al día con las actualizaciones?				
6	¿Dar seguimiento que los ingresos del día a día efectuados estén de acuerdo a lo proyectado?				
7	¿Se verifican que el flujo de caja tiene relación con el estado financieros que manejan?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 50-3: Plan de Seguimiento Oficial de Cumplimiento

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
CARGO: Oficial de Cumplimiento					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se verifican que todas las políticas, procedimientos establecidos se cumplan adecuadamente?				
2	¿Existe normas para que se cumplan el Sistema de Prevención del Lavado de Activos?				

3	¿Dentro de la cooperativa se realiza reuniones con el gerente y demás áreas involucradas para que se cumplan los objetivos establecidos?				
4	¿El personal encargado realiza reportes de bancos y flujos de efectivo diarios y mensuales para evitar posibles irregularidades?				
5	¿Se realizan informes y reportes de posibles operaciones sospechosas?				
6	¿Realizan evaluaciones al monitoreo y seguimiento del sistema de autocontrol y a la gestión de riesgos?				
7	¿Se redacta informes acerca de las actividades que desempeña el gerente?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 51-3: Plan de Seguimiento Crédito de Consumo Prioritario

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
PROCESO: Crédito de Consumo Prioritario					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Cuándo los socios o clientes soliciten información acerca del crédito de consumo prioritario es brindada por el asesor de negocios?				

2	¿Los requisitos deben estar completos y plasmado en documentos, en caso de no ser así envían a que se complete?				
3	¿Para solicitar un crédito al socio o cliente y al garante se les realiza la visita de reconocimiento con su respectivo informe?				
4	¿Antes de que se otorgue un crédito se debe actualizar los datos del socio o cliente y del garante?				
5	¿Antes de solicitar un crédito de este tipo se debe realizar el escaneado el croquis de ubicación de los socios o clientes y del garante?				
6	¿Una vez completada la carpeta de la solicitud se envía al comité de crédito para que sea calificado?				
7	¿Verificar los ingresos y gastos para conocer si es viable la entrega de los recursos?				
8	¿Cuándo se haya culminado el proceso de otorgamiento de crédito deben constar todas las firmas de responsabilidad en el acta del comité de crédito?				
9	¿Debe existir un razón aceptable para que se otorgue el crédito?				
10	¿Depende de la discusión que hayan tenido los personales encargados para la tomar decisión?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 52-3: Plan de Seguimiento Crédito de Consumo a Depósito a Plazo Fijo

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
PROCESO: Crédito de Consumo a Depósito a Plazo Fijo					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Cuándo los socios o clientes quieren realizar el depósito a plazo fijo se debe presentar primero la solicitud de información?				

2	¿Comunicar al socio o cliente que cumpla con los requisitos o a su vez mandar a completar?				
3	¿Para que el socio o cliente solicite un crédito primero se deben ingresar la petición del crédito de consumo a depósito a plazo fijo?				
4	¿Verifican la carpeta completa del solicitante para otorgar el crédito?				
5	¿Especifican de qué forma realizará el pago el deudor y en qué tiempo lo cancelará?				
6	¿En la solicitud de crédito solicitada deberá constar las firmas de responsabilidad y certeza en todo lo revisado anteriormente?				
7	¿Debe existir un razón aceptable para que se conceda el crédito caso contrario no?				
8	¿Generan los documentos necesarios para que se prosiga con la contabilidad respectiva?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 53-3: Plan de Seguimiento Cobranza

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
PROCESO: Cobranza					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿ El sistema con el que labora la COAC emite en forma mensual reportes de los socios que tengan un historial moroso ?				
2	¿Se comunica con el socio o cliente a través de llamada telefónicas para que se acecen a pagar su mora?				
3	¿El oficial de cobranza confirma el pagare que debe ser cancelado por parte del deudor ?				
4	¿Cuándo el deudor cancele dicha deuda el personal encargado le entregan documentos de soporte?				
5	¿Una vez entregado el dinero al personal encargado de caja, este le emite una papeleta en donde garantiza que la deuda fue cancelada?				

Tabla 54-3: Plan de Seguimiento Cobranza Prejudicial

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
PROCESO: Cobranza Prejudicial					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Para el proceso de cobranza primero emiten un historial de las deudas por cobrar?				
2	¿Se realiza llamadas telefónicas para comunicarse con el deudor en último de los casos se realiza la visita a la ubicación detallada en los requisitos?				
3	¿ Describen de qué manera se realizara la cancelación de la deuda?				
4	El personal encargado busca la manera correcta de que el socio o cliente pague la deuda?				
5	¿Dan opciones de pagar la deuda por partes?				
6	¿Cuándo se realice la cancelación de la deuda en caja, este le emite una papeleta en donde garantiza que la deuda fue cancelada?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 55-3: Plan de Seguimiento Cobranza Judicial

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
PROCESO: Cobranza Judicial					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Analizan casos de cobro judicial si es el caso para dar seguimiento al cobro inmediato?				
2	¿Dan parte al abogado para que realice la respectiva evaluación de dicho cobro?				

3	¿Para realizar el proceso de cobro primero verifican si el deudor posee bienes y consta a nombre del mismo?				
4	¿Realizan la prohibición de la venta de bienes del deudor?				
5	¿Envían los documentos importantes para el respectivo proceso judicial?				
6	¿Se debe calificar que la demanda este clara y completa para el proceso de demanda?				
7	¿Debe constar todas las firmas de responsabilidad en el acta para que prosiga el caso?				
8	¿Citan a una audiencia a los deudores de manera personal para discutir acerca del caso?				
9	¿Buscan llegar a un acuerdo entre la cooperativa y el deudor?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 56-3: Plan de Seguimiento Apertura de cuenta

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
PROCESO: Apertura de cuenta					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Cuándo los socios o clientes soliciten información sobre apertura de cuenta promocionan los servicios y beneficios que ofrecen la cooperativa?				
2	¿Emiten información acerca de los requisitos necesarios para la apertura de la cuenta?				
3	¿Receptan de los documentos e ingresar datos del cliente al sistema?				
4	¿Registran la firma del socio o cliente para que esta sea impreso?				
5	¿Al abrir una cuenta en la cooperativa como primero movimiento de dinero piden realizar depósito?				

6	¿ Todo documento receptado del cliente para la apertura de la cuenta será archivado para la seguridad tanto del cliente como de la entidad financiera ?				
---	---	--	--	--	--

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 57-3: Plan de Seguimiento Actualización de Datos en la Cuenta

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
PROCESO: Actualización de Datos en la Cuenta					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Cuándo los socios o clientes soliciten actualización de datos se acercan a través de una llamada telefónica?				
2	¿Emiten información acerca de los requisitos para la actualización?				
3	¿ Receptan de los documentos e ingresar datos del cliente al sistema?				
4	¿Registran la firma del socio o cliente actualizado y para que esta sea impresa?				
5	¿ Todo documento receptado del cliente para la apertura de la cuenta será archivado para la seguridad tanto del cliente como de la entidad financiera ?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

Tabla 58-3: Plan de Seguimiento Depósito a Plazo Fijo

ENTIDAD: COAC MUSHUK YUYAY LTDA.					
PROCESO: Depósito a Plazo Fijo					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Cuándo los socios o clientes requieran realizar un depósito a plazo fijo se emite la información adecuada?				
2	¿Emiten información acerca de los requisitos para la actualización?				

3	¿Existe beneficio al realizar un depósito a plazo fijo?				
4	¿Existen formularios que se emitan para tener constancia del depósito a PF realizado?				
5	¿Es importante actualizar datos del cliente o socio debido a que cualquier información que se quiera enviar llegue directamente al titular de la cuenta personal?				
6	¿En este proceso de deben incluirse la totalidad de firmas de responsables?				
7	¿Mantienen la documentación que respalde el proceso de depósito a plazo fijo que se realizó?				
8	¿Toda actividad o movimiento de dinero que se realice se deberá registrar para el curso normal de las operaciones?				

Elaborado: Quizhpi Guamàn Cristina, 2021

3.3.5.2 Indicadores de Gestión

- Aplicar las políticas de administración del talento humano fijados por la Gerencia para mejorar el rendimiento del personal de la cooperativa.

$$\text{Personal Capacitado} = \frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total personal}} \times 100$$

$$\text{Personal Evaluado} = \frac{\text{Personal evaluado}}{\text{Total personal}} \times 100$$

$$\text{Personal Sancionado} = \frac{\text{Personal sancionado}}{\text{Total personal}} \times 100$$

- Otorgar microcréditos cumpliendo con los pasos señalados en el manual de créditos en los montos fijados por la Gerencia en su planificación anual.

$$\text{Proceso de Microcrédito} = \frac{\text{Proceso de microcréditos ejecutados}}{\text{Proceso de microcréditos planificados}} \times 100$$

$$\text{Proceso de Microcrédito C. A} \frac{\text{Proceso de microcréditos con ahorros ejecutados}}{\text{Proceso de microcréditos con ahorros planificados}} \times 100$$

$$\text{Proceso de Crédito de Consumo} \frac{\text{Proceso de créditos de consumo ejecutados}}{\text{Proceso de créditos de consumo planificados}} \times 100$$

$$\text{Proceso de crédito con DPF} \frac{\text{Proceso de créditos con DPF ejecutados}}{\text{Proceso de créditos con DPF planificados}} \times 100$$

$$\text{Cartera Vencida} \frac{\text{Porcentaje de cartera vencida}}{\text{Porcentaje de cartera vencida planificada}} \times 100$$

- Realizar aperturas de cuenta a los clientes a través de documentos que demuestre los datos específico del mismo, para que puedan realizar movimiento de dinero de manera fácil rápida.

$$\text{Proceso de Apertura de Cuenta} \frac{\text{Apertura de Cuentas ejecutados}}{\text{Apertura de cuentas planificados}} \times 100$$

$$\text{Proceso de Activación de Cuenta} \frac{\text{Activación de Cuentas ejecutados}}{\text{Activación de cuentas planificados}} \times 100$$

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de titulación cuyo objetivo generar fue: Diseñar un Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda. del cantón Cañar provincia de Cañar, a través de políticas, procedimientos y manuales internos, para el mejoramiento de la gestión administrativa y operativa y la toma de decisiones, presento las siguientes conclusiones:

- La cooperativa de ahorro y crédito “Mushuk Yuyay” Ltda., es una institución del sistema financiero, fue creada el 5 de septiembre de 1996, desde su creación se ha venido

manejando de manera apegada a las disposiciones dadas por los organismos de control dejando de lado la creación de un sistema de control interno acorde a su realidad, por lo que en ocasiones se han dado la duplicidad de funciones, errores en los procesos de otorgamiento de créditos y otros que han afectado la realización de las actividades.

- Se ha podido observar la carencia de manuales de procesos, procedimientos y de funciones, de tal manera que todas y cada una de las actividades diarias a ejecutarse, afectando su aplicación en todo momento, desconociendo los responsables de las deficiencias.
- En el área administrativa existen varios problemas como es el caso de duplicidad y falta de segregación de funciones, actividades o procesos que no tienen ningún responsable a cargo, lo que ocasiona retraso en las actividades diarias ejecutadas por el personal administrativo y operativo de esta entidad cooperativista.
- Ausencia de un sistema de comunicación donde se defina el tipo de información que posee cada área, sus responsables y acciones para poder liberarla, también se pudo conocer que no se cuenta con informes para la toma de decisiones.
- No se han realizado procesos de supervisión y monitoreo por lo que se desconocen los niveles de cumplimiento en términos de eficiencia, eficacia y economía por ende no se cuenta con informes para medir el rendimiento y dar solución a los problemas presentados.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se establecen las siguientes recomendaciones:

- Poner en prácticas diferentes métodos, procesos y demás medios establecidos en el trayecto del desarrollo del presente trabajo de titulación que se está realizando de acuerdo a lo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda. requiere para desarrollar las actividades con normalidad.
- Aplicando los diferentes manuales establecidos de acuerdo a lo que la cooperativa requiere, manual de funciones se realizó en base al organigrama estructural, manual de procesos y procedimientos de acuerdo a las actividades que desarrolla la entidad, de tal manera que todas las actividades que se ejecute lo realicen de acuerdo a su capacidad.
- Con el manual de funciones se ha estructurado para que no exista la duplicidad y falta de segregación de actividades de esta manera ya existiera un responsable de cada cargo, áreas designado procesos que realizan día a día dentro de la entidad financiera.
- Con la definición de las acciones del plan de comunicación que se genera un buen ambiente y clima laboral debe existir una correcta comunicación interna de esa forma toda y cada una de las actividades que desempeñen se realizará de adecuadamente y podrán tomar decisiones que compete al área y a la cooperativa.
- Aplicar indicadores de gestión establecidos en el presente documento para determinar los niveles de cumplimiento en termino de eficiencia, eficacia y economía, para verificar hasta qué grado los funcionarios de la entidad están cumplimiento a cabalidad con las actividades designadas.

GLOSARIO

✓ **Diseño**

Según Jimenez, D. (2017, p. 5) manifiesta que el diseño es: conjunto de procesos que transforma los requisitos en características específicas o en las especificaciones de un producto, proceso o sistema.

✓ **Control**

Para Hernández, Z. (2015, p. 261) proceso es: que consta de una serie de pasos cuya finalidad es garantizar que el desempeño real se ajuste a lo esperado o bien que los planes sean modificados según lo exijan las circunstancias.

✓ **Control Interno**

Según Santillana, J. (2015) menciona lo siguiente: que el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos en forma coordinada adoptan la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de la entidad para salvaguardar sus activos y documentación relevante; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional; promover la eficiencia operativa; y estimular el atacamiento y adhesión a la legislación, normatividad y a las políticas prescritas por la administración (p. 73).

✓ **Método COSO**

Para Gonzáles, R. (2015, p. 4) se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

✓ **Cooperativas**

Según Urbiola, A. & Lara, G. (2009) menciona que: a partir del reconocimiento de la importancia económica y social para el desarrollo de los pueblos, en países de todos los continentes, se ha legislado en torno de las cooperativas con el objetivo de promover la asociación como vía para mejorar las condiciones de vida de sus habitantes (p.19)

✓ **Administradores:** Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores.

✓ **Exposición al riesgo de crédito:** Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.

- ✓ **Contrato de crédito:** Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.
- ✓ **Excepciones:** Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.
- ✓ **Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.
- ✓ **Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.
- ✓ **Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.
- ✓ **Manual de crédito:** Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- ✓ **Plazo crediticio:** Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.
- ✓ **Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.
- ✓ **Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.
- ✓ **Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.
- ✓ **Riesgo deficiente:** Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.
- ✓ **Riesgo dudoso recaudo:** Corresponde a las operaciones con calificación D.
- ✓ **Riesgo pérdida:** Corresponde a las operaciones con calificación E.
- ✓ **Tasa de interés:** Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2009). *Revista Judicial derecho Ecuador*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechocooperativo/2009/10/26/el-cooperativismo-en-el-ecuador>
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría Integral*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/74110?page=178>
- Asamblea Nacional . (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Auditoría Superior de la Federación. (14 de noviembre de 2014). *Secretaría de la Función Pública*. Obtenido de Marco Integrado de Control Interno: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_101.pdf
- Bravo, J. (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno (INFORME COSO)* (3ª ed.). Colombia: Alpha Decay.
- Camino, J. (28 de Abril de 2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Cantón, I. (2010). *Introducción a los Procesos de Calidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Carmona, M., & Barrios, Y. (2007). *Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541595009.pdf>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2015). Obtenido de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Congreso de la República. (2017). *Control Interno*. Obtenido de Implementación del sistema de Control Interno: <http://www.congreso.gob.pe/comitedecontrolinterno/implementacion-sci/>
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (2ª ed.). Bogotá Colombia: Debolsillo.

- Fernández, E. (2006). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011651004.pdf>
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Perú: Enlace Gubernamental S.A.C.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima-Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Galán, G. (2017). *Actividad financiera del Estado*. Obtenido de <http://cursos.aiu.edu/Derecho%20Fiscal/PDF/Tema%201.pdf>
- Galaz, S., Yamazaki, C., & Ruiz, U. (2015). *Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Galindo, M. (2008). *Diccionario de contabilidad, auditoría y control de gestión*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/60450?page=40>
- Gallegos, C. (29 de enero de 2005). *ACCOVI y el Cooperativismo*. Obtenido de Principios Cooperativos: <https://www.coopad.fin.ec/principios.html>
- González, R. (2015). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de Qualpro Consulting, S. C.: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Jiménez, D. (2017). *Diseño y Desarrollo de Productos Y Servicios ISO 9001:2015* (2ª ed.). Colombia: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO. Obtenido de Pymes y Calidad.
- Koopmans, R. (2006). *Iniciar una Cooperativa*. México: Agromisa Foundation.
- Landsittel, D., Hollein, N., & Thomson, J. (2013). *Instituto de Auditores Internos de España*. Obtenido de Control Interno - Marco Integrado: https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Lara, A. (2012). *Toma el control de tu Negocio*. México: Plaza y Janés.
- Lara, G., & Urbiola, A. (2009). *Visión Global de la Cooperativas*. México: @plaza y valdes.
- Lara, I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: Seix Barral.

- Ley De Cooperativas. (2001). Obtenido de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (23 de Octubre de 2018). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Luque, A., Ordoñez, J., & Rúales, V. (2010). *La responsabilidad social en las asociaciones de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2223/1/RS.pdf>
- Manco, J. (2014). *Elementos Básicos del Control, la Auditoría y la Revisión Fiscal*. Medellín: Seix Barral.
- Martínez, A. (2016). *La Cooperativa y su Identidad* (2ª ed.). Madrid: DYKINSON, S.L.
- Mauro, A. (21 de julio de 2004). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de El empleo en el sector financiero en Chile. Nuevas oportunidades, conocidas discriminaciones: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5924/S047570_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, I. (2012). *Administración*. Obtenido de Gestión de la Administración Financiera: <http://adminis3cion.blogspot.com/2012/07/proceso-de-control.html>
- Mendoza, W., Delgado, M., & García, T. (2018). El Control Interno y su Influencia en la Gestión. *Dominio de las Ciencias*. Obtenido de [file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(16\).pdf](file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(16).pdf)
- Montaño, E. (2013). *Control Interno, Auditoría y Aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo* (2ª ed.). Colombia: Universidad del Valle.
- Nieto, A. (2004). *Administración de Empresas*. Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76501/Planificacion_de_una_auditoria_financiera_de_una_empresa_de_produccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pelazas, Á. (2015). *Planificación de Auditoría*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=2gBtDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Pereira, C. (2019). *Control Interno en las Empresas* (2ª ed.). Obtenido de https://www.elsotano.com/libro/control-interno-en-las-empresas-su-aplicacion-y-efectividad_10559294
- Quinaluisa, N., Ponce, V., & Muñoz, S. (2016). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Sagñay, B. (27 de febrero de 2019). *DSpace ESPOCH*. Obtenido de Diseño de un Modelo de Control Interno Basado en el COSO III a la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., matriz Riobamba: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11586>
- Sánchez, X., & Rendón, B. (2008). Caracterización del sector cooperativo de ahorro y crédito en el Valle del Cauca. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420384005.pdf>
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno* (2ª ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Tapia, C., Rueda, R., & Silva, R. (2017). *Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia*. México: Sextil Online S.A.
- Torres, N., Fierro, P., & Alonso, A. (2017). Balance de la economía popular y solidaria en Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425553381014.pdf>
- Villa, C. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. COSO III*. Obtenido de <https://docplayer.es/93200824-Marco-integrado-de-control-interno-coso-iii.html>

ANEXOS

ANEXO A: Entrevista al Gerente

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
GUÍA DE ENTREVISTA
GERENTE



Entrevistadora: Cristina Quizhpi

Estimado Señor Gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda. La presente entrevista tiene como objeto recopilar información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación titulado “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA., DEL CANTÓN CAÑAR, PROVINCIA DE CAÑAR”, por lo cual solicito su digna colaboración, respondiendo con la mayor sinceridad a las preguntas planteadas a continuación.

Nombre del Entrevistado: Econ. Rumiñawi Pichazaca

Cargo: Gerente COAC Mushuk Yuyay Ltda.

Fecha: 23 de agosto de 2020

Hora de inicio: 10h00 **Hora de finalización:** 11h00

1) ¿La cooperativa Mushuk Yuyay Ltda. dispone de un Sistema de Control Interno?

Si, la CACMY cuenta con un departamento de control interno en donde se encargan de verificar el cumplimiento de las medidas adoptadas por el sistema de control interno para el buen funcionamiento de la misma, cabe recalcar que el sistema de control interno que actualmente se hace uso fue establecida hace algunos años por lo que se hace necesario volver a diseñar un nuevo sistema de control interno actualizado y adecuado y que esté de acuerdo a las necesidades de la cooperativa.

2) ¿Cómo califica Ud. el control interno que actualmente se practica en la Cooperativa?

Para la gestión de la cooperativa es necesario de que exista en el control interno

3) ¿Qué tipos de controles se aplican al interior de la cooperativa?

Dentro de la CACMY se encuentra controles de: activos, registros contables, tecnológicos, créditos y operativos.

4) ¿Cuenta la cooperativa Mushuk Yuyay Ltda. con un plan de prevención y mitigación de riesgos?

La cooperativa cuenta con un manual de seguridad física y electrónica y de continuidad de negocios y a la vez se hace necesario otros tipos de planes para que sea de total seguridad.

5) ¿Considera Ud. importante el diseño de un Sistema de Control Interno que se adapte a las necesidades y requerimientos actuales de la cooperativa Mushuk Yuyay Ltda.?

Sí, es importante el diseño de un Sistema de Control Interno, ya que es de gran interés, y a través de este sistema se puede hacer un seguimiento a todas las áreas que se maneja y como institución que vaya mejorando las actividades y las gestiones que realizan en beneficio de la sociedad.

6) ¿Cuenta la cooperativa con manuales de procesos, procedimientos y funciones, respectivamente?

La cooperativa cuenta únicamente con políticas y reglamentos internos por lo que es importante que exista diferentes manuales en cada departamento y de esta manera poder definir las actividades correspondiente.

7) ¿Existe una adecuada delimitación y segregación de funciones para el personal administrativo y operativo de la CACMY?

Cada departamento cuenta con funciones, pero cabe recalcar que no específicas es decir que cada funcionario realiza actividades designadas por el personal autorizado.

8) ¿Cuenta la cooperativa con independencia de funciones entre los diferentes niveles jerárquicos y de control existentes?

Si en función del organigrama de la cooperativa.

9) ¿Mantiene el consejo de vigilancia independencia de la alta dirección al momento de ejercer los controles respectivos?

Dentro de la cooperativa existe un control de vigilancia que tiene autonomía para el control de algunas áreas específicas por ende es necesario que todas las áreas estén vigiladas por la seguridad de la cooperativa.

10) ¿La CACMY cuenta con un plan anual de capacitación orientado al personal administrativo y operativo?

La cooperativa si cuenta con un plan anual de capacitaciones, pero es necesario capacitar al personal más frecuentemente ya sea trimestral o semestral para un buen desempeño organizacional eficientemente.

11) ¿Cuenta la cooperativa con un sistema de comunicación abierto, tanto vertical cuanto horizontalmente?

Si la cooperativa cuenta con un sistema de información, pero es necesario mejorarla en cuanto a una comunicación oportuna y relevante porque permite tomar decisiones a tiempo a todo el personal en general.

12) ¿Al momento de contratar personal se toma en cuenta el perfil y las competencias de los candidatos para llenar una vacante?

Si para ingresar a la cooperativa se realiza en función al perfil y al concurso de méritos y oposición no podría ser de otra manera para ser justos y equitativos ante todos.

MANUAL DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

MUSHUK YUYAY LTDA.



1. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., contará con un Manual que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos financieros, como lo marca la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos ideales con la finalidad de otorgar las diferentes líneas de crédito.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- ✓ Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito.
- ✓ Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.

3. MARCO LEGAL

- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero.
- ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- ✓ Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- ✓ Estatuto social o de creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo.
- ✓ Código de Ética.

4. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente manual de crédito deberán ser de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación, otorgamiento y recuperación de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.

5. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El manual de crédito deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, y serán ajustado según las disposiciones emitidas por los organismos de control siempre y cuando exista una resolución, la misma deberá ser puesta a consideración y será aprobado por el responsable o el representante legal de la cooperativa.

El presente manual será revisado y actualizado de manera periódica en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación que posee la cooperativa.

6. POLÍTICAS GENERALES

- a) Los préstamos se otorgarán a personas naturales o jurídicas que poseen actividades ilícitas y que estecen acreditadas dentro del segmento establecido por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b) Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- c) La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- d) La gestión de cobranza se realizará antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, haciendo uso de los medios existentes definidos en el presente manual.
- e) Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- f) Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis considerando la capacidad de pago del socio y las garantías que presenten para poder asumir el crédito.
- g) El representante legal de la cooperativa será el encargado de evaluar de forma periódica la calidad de carteras que posee.
- h) Todas las operaciones deberán estar garantizadas ya sea con una fuente de ingresos o una garantía según los requisitos de cada uno de los créditos.
- i) El manual de crédito deberá ser puesta a disposición del personal de la cooperativa y deberán mantener una copia los responsables de su ejecución.
- j) Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

7. POLÍTICAS DE CRÉDITO

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

- 1. Crédito de Consumo:** Este tipo de crédito se destinará para fomentar y promover el sistema agroecológico y de comercio Justo. Los créditos productivos, son aquellos que se otorgan para financiar cualquier de actividad económica que añade el valor agregado a los bienes y servicios, tales como actividades artesanales, pequeña industria, microempresas, agricultura, ganadería, agroindustria, comercio, capital de trabajo, servicios, asesoría, transporte y demás actividades

destinada a mejorar sus ingresos. La tasa activa para este tipo de crédito será del 12% anual y un monto máximo de \$ 6.000.

2. **Crédito de Consumo con Depósito a Plazo Fijo:** son los créditos destinados al financiamiento de capital de operaciones e inversiones cuya principal característica radica en que son respaldado por un depósito a plazo fijo.
3. **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 10000,00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.
 - a) **Microcrédito con ahorro:** Son operaciones otorgadas a solicitantes cuyo valor es mayor a USD. \$1001 hasta 10.000.
 - b) **Microcrédito sin Ahorro:** Son operaciones otorgadas a solicitantes cuyo valor es menor o igual a USD. 1.000.

8. DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO

Son sujetos de crédito las personas o naturales, jurídicas o a su vez pueden ser ambas, que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la Ley.

El mercado objetivo al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., enfoca su producto crediticio corresponde a la matriz se encuentra localizada en la Comunidad de San Rafael perteneciente al cantón y provincia de Cañar con sus matrices ubicadas en: Azogues 1, Biblián 1, Cañar 1, el Tambo 1, Suscal 1, Troncal 1, Deleg 1.

9. PLAZOS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se debe considerar que hay destinos que no requieren de plazos largos, por lo que es necesario manejar dividendos prudenciales dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad. Los plazos máximos establecidos por tipo de crédito se presentan a continuación:

Tipo de Crédito	Monto	Plazo máximo
Microcrédito con ahorros	1001,00 - 3000,00 3001,00 - 0000,00	24 meses 5 años
Microcrédito sin ahorros	De acuerdo a las condiciones del plazo fijo.	
Crédito consumo Prioritario	1000,00 - 5000,00	3 años

10. ETAPAS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

- a) **Evaluación y visita a solicitantes.** – Una vez receptada la solicitud de crédito, se prosigue a la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.
- b) **Propuesta y recomendación para aprobación de créditos.** - Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el Oficial de crédito o el personal Responsable de crédito recomienda la aprobación de dicho crédito mediante su opinión define si es factible o no su aprobación. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:
- ✓ Condiciones del financiamiento
 - ✓ Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.
 - ✓ Determinación de la voluntad de pago
 - ✓ Historial de crediticio
 - ✓ **Decisión de aprobación:** La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.
 - ✓ **Seguimiento y recuperación:** La cooperativa establecerá un plan de recuperación finalidad de que los valores entregados sean recuperados antes de su plazo de vencimiento establecido en su contrato.

11. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

- a) Solicitud de crédito
- b) Copia de Cédula de Identidad, copia de papeleta de votación a color.
- c) Copia de la Planilla de servicios básicos de los últimos tres meses.
- d) Justificación de ingresos.
- e) Justificación de garantías.

11.1 Justificación de Ingresos

Dependientes.

- a) Rol de pagos de los últimos 3 meses.
- b) Certificado de laboral.
- c) Certificación de jubilado o montepío.

Independientes.

- a) Copia de Ruc o Rise
- b) Copia Comprobantes de facturas de Ingresos y/o egresos del giro del negocio que permitan verificar la actividad económica.
- c) En caso de no poseer ninguno de los anteriores se podrá exceptuar este requisito mediante otro justificativo de sus ingresos o inventario del negocio realizado por el asesor de crédito según la actividad que desempeñe.

11.2 Justificación de bienes

- a) Copia de la matrícula de vehículo.
- b) Copia Carta de pago de impuesto predial de casa o terreno del Deudor y/o Garante, de acuerdo al monto solicitado, último año.
- a) Certificado del Registro de la Propiedad libre de gravámenes, montos superiores a 5,000.00 dólares
- b) Copia de la escritura, (según al monto solicitado).
- c) Contrato de alquiler de propiedades o certificados emitidos por la jefatura política.

12. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- ✓ Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- ✓ Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- ✓ Naturaleza del negocio.
- ✓ Referencias bancarias, personales o comerciales.
- ✓ En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.

- ✓ Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.
- ✓ Condiciones financieras:
 - a) **Monto.** - El monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías. El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el 10% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda. Los dividendos capital e intereses se cobrarán de acuerdo al tipo de crédito concedido y podrán devengarse según el convenio que establezcan ya sean semanal, mensual o trimestral.
 - b) **Plazo.** - Los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito, los cuales no podrán superar los máximos establecidos en el presente manual. Otros aspectos que determinen los niveles de aprobación o en Consejo de Administración.

13. NIVELES DE APROBACIÓN

Los montos de aprobación determinados por el Consejo de Administración son los siguientes:

Niveles de aprobación		Monto de aprobación	
		Desde	Hasta
Subcomité Matriz Jefe de Crédito Asistente de crédito Asesor de crédito	Agencia Jefe de Agencia Asistente de crédito Asesor de crédito	100,00	5000,00
Comité Matriz Gerente Jefe de Crédito Asesor de Crédito	Agencia Gerente Jefe de Crédito Asesor Jefe de Agencia	5001,00	10000,00
Comité de crédito Vinculado Presidente de Consejo de Administración Gerente Jefe de crédito		100,00	8000,00

El Comité de Crédito estará presidido por el Presidente y en su ausencia lo asumirá el miembro del Comité de mayor jerarquía dentro de la institución.

14. RESPONSABILIDADES DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN

14.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- ✓ Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.
- ✓ Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
- ✓ Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.
- ✓ Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.
- ✓ Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.
- ✓ Aprobar el manual de crédito.
- ✓ Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.
- ✓ Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

14.2 GERENTE

- ✓ Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado; con la frecuencia que defina el Consejo de Administración.
- ✓ Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.
- ✓ Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.
- ✓ Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.
- ✓ Elabora y mantiene actualizados los manuales internos de la cooperativa.
- ✓ Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.

- ✓ Plantear al Consejo de Administración, políticas, procesos y procedimientos para el correcto funcionamiento de la cooperativa.
- ✓ Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.
- ✓ Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- ✓ Hacer cumplir todos los acuerdos y las resoluciones a los funcionarios establecido por la Asamblea General
- ✓ Vigilar que el proceso de avalúo se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos.

14.3 COORDINADOR DE NEGOCIOS

- ✓ Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.
- ✓ Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.
- ✓ Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.
- ✓ Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- ✓ Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.
- ✓ Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.
- ✓ Intercambiar información con otras entidades que desarrollen actividades parecidas.
- ✓ Gestionar todas las actividades que tengan relación con negocios.

14.4 OFICIAL DE CRÉDITO

- ✓ Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.
- ✓ Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.
- ✓ Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.
- ✓ Respalidar cada operación con la documentación completa.
- ✓ Apoyar al coordinador de negocios en el cumplimiento de los procesos de otorgamiento.
- ✓ Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.
- ✓ Verificar la presentación de los requisitos para el otorgamiento de un crédito.
- ✓ Poner en práctica las políticas y procedimiento de créditos establecidos.

14.5 TODOS LOS NIVELES DE APROBACIÓN

Son responsabilidades de todos los niveles de aprobación, sin perjuicio de las disposiciones legales y estatutarias:

- ✓ Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.
- ✓ Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por el Consejo de Administración y a la normativa legal vigente.
- ✓ Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- ✓ Mantener la objetividad en su análisis.
- ✓ Mantener las actas de aprobación con las firmas respectivas en la fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.

14.5.1 ACTA DE APROBACIÓN

La constancia de las actuaciones de los niveles de aprobación, así como la decisión adoptada frente a las solicitudes de crédito, deberán constar en el acta correspondiente, la misma que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha, hora y responsables.
- b) Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado.
- c) Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.
- d) Firmas de los participantes.

15. EXCEPCIONES

El Gerente podrá autorizar las siguientes excepciones:

a) Firma del cónyuge en el pagaré:

En créditos solicitados de hasta USD 5,000.00 dólares, cuando el deudor principal de en garantía un bien que no forme parte de la sociedad conyugal, siempre y cuando tenga personalmente suficiente capacidad de pago o mantenga disolución conyugal.

16. MOROSIDAD

Se ha definido un porcentaje de morosidad según el tiempo que el socio deudor se demore en cancelar sus cuotas. Se establece en la siguiente tabla dichos porcentajes:

DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	RECARGO POR MOROSIDAD HASTA
0	0%
1 - 15	5%
16 - 30	7%
31 - 60	9%
MAS DE 60	10%

17. FORTALECIMIENTO DEL FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL

La cooperativa requerirá a sus socios los siguientes porcentajes de los montos de crédito desembolsados para fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal:

Tipo de Crédito	Monto Otorgado		Porcentaje
	Desde	Hasta	
Microcrédito con Ahorros	100	80%	1%
Microcrédito sin Ahorros	No se requiere un valor de reserva legal.		
Crédito Consumo Prioritario	100	5000	1.50%
Crédito Consumo a DPF	Su depósito a plazo fijo actúa como garantía.		

18. TASAS DE INTERES

El consejo de administración fijara las tasas de interés activas para cada producto de crédito, las tasas serán revisadas mensualmente y podrán variar de acuerdo al mercado financiero, y a la situación económica financiera de la Cooperativa; estas tasas no podrán exceder del monto máximo que fijen por segmentos, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Tipo de Crédito	Tasa	Plazo	
		Desde	Hasta
Microcrédito con ahorros	26.90%	1001,00	10.000,00
Microcrédito sin ahorros	27.90%	100,00	1000,00
Crédito consumo Prioritario	16.50%	1000,00	5000,00
Crédito de consumo a DPF	Depende de cómo este negociado el depósito a plazo fijo.		

- a) Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la aprobación de la operación.
- b) No se cobrarán intereses sobre intereses.
- c) Los intereses se contabilizarán de acuerdo a las especificaciones del CUC de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- d) Los gastos adicionales de instrumentación del crédito podrán ser incluidos en la deuda total del solicitante, solo si estos fueron considerados en el análisis de capacidad de pago.
- e) Para los créditos que incurran en mora, se deberá aplicar la tasa de interés por mora vigente publicada en la página del Banco Central del Ecuador.
- f) La cooperativa informará a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, así como las tasas de interés por mora y otros costos o cargos adicionales.
- g) No se realizará la eliminación de intereses moratorios, las excepciones solamente se harán con la aprobación del Consejo de Administración, siempre y cuando no se contraonga a la Ley.

19. DESEMBOLSOS

Si la solicitud fue aprobada, el Asistente de Crédito procederá a ingresarlo al sistema y a convocar al socio, conjuntamente con el garante(s) y sus respectivos cónyuges.

En presencia del solicitante del crédito, el garante(s) y sus respectivos cónyuges, el Asistente de Crédito procederá a realizar los trámites del desembolso.

En este proceso de una serie de documentos.

Todos los documentos que se generan en el proceso de desembolso, deben ser archivados en la carpeta del socio, con las firmas requeridas completas y verificadas, es muy importante que las firmas registradas coincidan plenamente con las firmas que aparecen en las copias de cedula de identidad entregadas por el socio y el garante(s), así como del cónyuge del socio, que deberá aparecer como codeudor y del cónyuge del garante(s), que debe aparecer como habilitante.

Es muy importante considerar por parte del empleado que ejecuta el proceso de desembolso, que las firmas son habilitantes en caso de que se requiera forzar la cobranza, documentos sin firmas o con firmas incorrectas, no tienen ningún valor legal.

Así mismo, es muy importante que se entregue al socio el duplicado de los documentos generados que corresponda y que se especifica al dar los detalles de cada documento.

EI PAGARE

El pagare es un título valor que contiene el compromiso categórico de quien contrae una deuda, y que solo puede ser pagado en dinero efectivo y de legal circulación en el país.

El que contrae una deuda se identifica como el EMISOR del pagare y el que presta el dinero es identificado como el TENEDOR o BENEFICIARIO.

Es muy importante que el formato y contenido del pagare, se ajuste a lo que determinan las leyes vigentes, pues la inconsistencia de este documento puede traer graves problemas a la Cooperativa. Este documento es impreso por el sistema en UNA SOLA HOJA de dos caras, en el anverso se detalla con exactitud las condiciones en las que se entrega el crédito y las obligaciones que adquiere el deudor frente a la Cooperativa, registrándose las firmas del deudor y de su cónyuge en caso de ser casado o de su conviviente en caso de unión libre de acuerdo a lo que estipula el Código Civil:

“TITULO IV”

DE LAS UNIONES DE HECHO

Art. 222.- La unión estable y monogamia de un hombre y una mujer, libres de vínculo matrimonial con otra persona, que formen un hogar de hecho, por el lapso y bajo las condiciones y circunstancias que señala éste Código, generará los mismos derechos y obligaciones constituidas mediante matrimonio, inclusive en lo relativo a la presunción legal de paternidad, y a la sociedad conyugal.

La unión de hecho estable y monogamia de más de dos años entre un hombre y una mujer libres de vínculo matrimonial, con el fin de vivir juntos, procrear y auxiliarse mutuamente, da origen a una sociedad de bienes.

En el anverso del pagare, se establece por aval, las responsabilidades igualitarias a las del deudor, por parte del garante(s) y su cónyuge o de su conviviente en unión libre, amparada igualmente por el Código Civil. Al pie de esta declaración deberán contar las respectivas firmas, siendo una muy importante responsabilidad del empleado que procesa el desembolso, asegurarse de que las firmas son correctas.

De este documento NO SE ENTREGA.

LA LIQUIDACION DE OPERACIONES DE CARTERA

El documento es generado en forma automática por el sistema, se detallan las características y condiciones en las cuales fue concedido el crédito, incluyéndose las definiciones de términos financieros y las declaraciones pertinentes respecto al uso de los dineros recibidos en actividades lícitas.

LA TABLA DE AMORTIZACION PROYECTADA

Desde el sistema se un detalle del capital, intereses y seguro de desgravamen que constituyen cada una de las cuotas a pagarse, así como las fechas de vencimiento.

Este documento se entrega al socio deudor y se archiva una copia en la carpeta de solicitud del crédito.

INFORMACION COMPLEMENTARIA A LA TABLA DE AMORTIZACION

Finalmente, se imprime la información complementaria a la tabla de amortización, en donde se informa nuevamente al socio de monto, plazo, tasa entre otros, y se muestra una tabla autorizada por el organismo de control en la que se detalla los costos adicionales en caso de mora, por la gestión de cobranza, comprometiendo al deudor al pago oportuno de las obligaciones contraídas.

Este documento es firmado por el socio deudor y garante(s), archivándose en la carpeta de la solicitud de crédito y entregando una copia al socio deudor.

20. SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN

En el momento del desembolso del crédito, se entrega al socio y garante(s), si es el caso, un documento impreso del que se detalla los montos plazos y condiciones en las que se entrega el dinero, adjuntando una tabla de amortización en la que aparecen claramente los valores y las fechas de vencimiento de cada uno de los pagos que deben realizarse.

El seguimiento debe ser altamente dinámico que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto, entre otros. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado.

Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.

20.1 RECUPERACIÓN DE CARTERA EN MORA

- a) El asesor de crédito es 100% responsable de la gestión de recuperación de la cartera que haya colocado o se le haya heredado.
- b) Gerencia General podrá establecer rangos de gestión de recuperación de la cartera tanto en días como en nivel de responsabilidad, para soporte a la gestión de cobranzas que realice el asesor de crédito, de acuerdo a la estrategia de recuperación que establezca la Gerencia basada en el comportamiento de la cartera improductiva.
- c) Todas las gestiones de recuperación y sus hojas de reporte de notificaciones serán adjuntadas en cada una de las carpetas de crédito del socio.
- d) Los Niveles de gestión de recuperación establecidos por la Cooperativa son:
 - ✓ Gestión preventiva:
 - ✓ Gestión extrajudicial
 - ✓ Gestión Judicial

Gestión de Cobranza Externa

Adicionalmente se muestra un cuadro en el que se detalla los valores que por gestión de cobranza debe pagar el deudor, cuando cae en mora en el pago de un crédito que es la siguiente tabla aprobada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera:

GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL
--

CARGO (DOLARES)	Rango de días vencidos			
	A. DE 1 A 30 DIAS	B. DE 31 A 60 DIAS	C. DE 61 A 90 DIAS	D. MAS DE 90 DIAS
A. MENOR A 100,00	6.36	16.23	23.17	25.56
B. DE 100,00 A 199,00	7.35	16.46	23.85	26.64
C. DE 200,00 A 299,00	7.92	17.83	25.27	29.03
D. DE 300,00 A 499,00	8.32	20.34	27.43	32.72
E. DE 500,00 A 999,00	8.63	23.99	30.34	37.70
F. MAYOR AA 1.000,00	8.88	28.78	34.01	43.99

A los cargos descritos en esta resolución se les agrega el valor que corresponde por gastos judiciales.

Es importante anotar que, debido a los requerimientos de la normativa y a la supervisión permanente de los organismos de control, el hecho de que un deudor caiga en mora, afecta significativamente a la Cooperativa, los principales problemas son: 0960767183

- ✓ Deterioro del índice de morosidad de la cartera;
- ✓ El incremento de las provisiones obligatorias;
- ✓ El desbalance del flujo de caja;
- ✓ La falta de recursos financieros para la entrega de nuevos créditos;
- ✓ Los recursos humanos y económicos que demanda el proceso de cobranza;
- ✓ El deterioro de las relaciones con los socios;
- ✓ El desgaste emocional del personal en los procesos de cobranza.

Es por esto que, se debe llevar el proceso de entrega de los créditos con total responsabilidad, un crédito entregado en buenas condiciones, evita todos los problemas futuros de la cobranza, por lo que se recomienda fortalecer en todos los aspectos el área de crédito, especialmente en la capacitación y la implementación de herramientas efectivas de soporte para los empleados responsables de la recepción y tramitación de solicitudes de crédito, así como el desembolso.

Adicionalmente, se debe dar importancia al proceso de seguimiento y soporte a los socios, especialmente en los microcréditos destinados a emprendimientos o fortalecimiento de microempresas.

20.2 COBRANZA PREJUDICIAL

El proceso de recuperación de los créditos concedidos, es en primera instancia, responsabilidad del Asesor de Crédito que llevo adelante el proceso de inspección, por ser el más conocedor de las condiciones en las que se entregó el crédito, del domicilio y el lugar de trabajo, tanto del deudor como del garante(s) o de las características y condiciones de las garantías prendarias o hipotecarias.

Su primera responsabilidad, especialmente en microcréditos, es realizar visitas periódicas a los socios que recibieron un crédito, para verificar que el destino que se haya dado a los dineros recibidos, este acorde con los objetivos para los que dicho crédito fue solicitado. Es muy importante este seguimiento, pues si los recursos recibidos para el inicio o fortalecimiento de un emprendimiento son destinados para otros fines, seguramente el deudor tendrá dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones.

Uno de los principios a observarse en los procesos de cobranza, consiste en no esperar a que el deudor tenga varias cuotas pendientes de pago para tramitar la cobranza, si la institución descuida la cobranza, esperando que un socio que se retrasa en una cuota o más, priorice el pago a otras obligaciones, esto se tornara más difícil cuanto mayor sea el retraso.

Es por esto que, utilizando los medios tecnológicos (llamadas telefónicas o correos electrónicos) con los que actualmente se cuenta, se recuerde al deudor en forma anticipada, respecto al próximo vencimiento de su cuota y si el pago no se hace efectivo dentro de los dos primeros días luego del vencimiento, realizar llamadas telefónicas y preferiblemente visitas, para conocer la causa del retraso y tratar de establecer una fecha de pago que el socio la pueda cumplir, entregando una notificación escrita cuyo costo, en función del monto, la distancia y las dificultades será cargado a la cuenta del deudor.

Si la demora en el pago supera los 15 días, se recomienda convocar al socio deudor a una reunión en la Cooperativa o visitarlo, con la finalidad de elaborar y firmar un convenio de pago escrito, dando la oportunidad de cumplir con las obligaciones pendientes.

Cuando el socio deudor se retrase en más de una cuota, se recomienda poner en conocimiento del garante(s) si es el caso, además de insistir en la firma de un convenio de pago. Es importante acordar con el deudor, facilidades para que se realicen los pagos, aceptando pagos parciales.

De considerarlo necesario, la cobranza prejudicial puede ser delegada a empresas o personas externas a la Cooperativa.

20.3 COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Cuando el retraso en el pago de un crédito supera los 60 días, se deriva el trámite a abogados externos, determinando un plazo de cinco días contados a partir de la entrega recepción de la carpeta del crédito como soporte para la cobranza, para que se trate de hacer efectivo el cobro de los valores adeudados.

El abogado externo deberá informar al deudor de que se tramita el inicio de las acciones judiciales, presionando por el pago. Caso de pagos parciales y firma de un convenio de pago por los valores restantes dentro de términos que se consideren razonables, se puede prolongar el plazo para el inicio de las acciones judiciales, para lo cual, el abogado deberá informar a la Cooperativa y pedir autorización para proceder de esta manera.

20.4 COBRANZA JUDICIAL

Una vez agotadas las gestiones en la etapa extrajudicial, el abogado encargado de la cobranza deberá realizar la demanda respectiva.

El trámite de una demanda conlleva una serie de etapas que deben tener un seguimiento, para que tengan una culminación exitosa, aunque estos trámites serán llevados por abogados externos, será responsabilidad del Jefe de Crédito o del Jefe de Agencia según el caso, el hacer un efectivo seguimiento de estas gestiones, cumpliendo con lo siguiente:

- ✓ Solicitar a los abogados externos informes mensuales del avance de las demandas, y de ser necesario informes puntuales respecto a demandas específicas;
- ✓ Realizar reuniones periódicas con los abogados y con el personal del área de crédito que participo en los procesos previos de la cobranza, con la finalidad de contribuir a llevar de mejor manera los procesos judiciales;
- ✓ Dar el aporte necesario con recursos y personal, en el caso de que el abogado lo requiera para procesos de embargo o secuestro de bienes, así como responsabilizarse de la administración y control de dichos bienes, cumpliendo con los tramites complementarios orientados a la recuperación de los valores adeudados a la Cooperativa;
- ✓ Encargar al Asesor de Crédito la responsabilidad de hacer un seguimiento puntual a las demandas, vigilando para que no se descuide la atención a los trámites que deben ejecutarse.

21. TRATAMIENTO DE GARANTÍAS

Para todas las operaciones de crédito la cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser quirografario, prendaria, hipotecaria, colateral en efecto y otras permitidas por la ley.

(La Junta de Política y Regulación Monetaria y financiera define en el artículo 9 de “Normas para la gestión de riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito” las garantías que las entidades podrán aceptar).

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., Aceptara las siguientes garantías: Garantía hipotecaria, prendaria, Autoliquidables, personales o garantías solidarias, grupales.
- ✓ Todos los créditos deberán estar garantizado al menos por el 200% de la obligación.
- ✓ Los créditos con monto aprobado hasta USD. 3.000 podrán otorgarse sin necesidad de constituir garantía, siempre cuando cumpla con todos los requisitos y condiciones del crédito.
- ✓ Se deberá tener en cuenta en todo momento la relación garantía/obligaciones del socio.
- ✓ Se debe considerar el total de obligaciones directas e indirectas que el socio mantenga con la Cooperativa y en el sistema Financiero Nacional.
- ✓ Los garantes deben ser personas de mayor de edad, con ingresos y estabilidad laboral, preferentemente deberán poseer algún bien inmueble.
- ✓ El analices de la capacidad de pago de los garantes también deberán encontrarse documentado, aplicando los mismos criterios que los deudores principales.
- ✓ Los niveles de aprobación podrán recomendar en función al analicen realizado, el tipo de garantía para una operación de crédito.
- ✓ Las garantías hipotecarias y prendarias deberán constituirse en forma abierta, conforme a la disposición légal pertinentes y respaldaran todos los préstamos del mismo socio, se tomará únicamente el valor de realización del avalúo.
- ✓ Se podrá verificar el estado de los bienes constituidos como garantía, si se considera pertinente y exigir la reposición de lo mismo con otros bienes equivalentes, si se determina que estos se han deteriorado.

21.1 Valoración de las garantías

Todos los inmuebles que sean entregados en garantía o en dación en pago, serán valorados mediante un avalúo realizado por un perito Avaluador, debidamente calificado en la Superintendencia de Economía Popular y Solidario.

El avalúo deberá contemplar valor del mercado, valor de reposición y valor de realización. El perito Avaluador deberá presentar el informe avalúo en el tiempo determinado y con la respectiva firma de responsabilidad.

No se podrá realizar trabajos de peritaje para un solicitante de crédito que se encuentre dentro de cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad.

21.2 Límites de Garantías Indirectas

Una persona podrá prestar su garantía, de acuerdo a su patrimonio y por número de garantías:

- a) De acuerdo a su patrimonio, podrá prestar sus garantías incluidos sus obligaciones directas hasta un máximo de 80% de su patrimonio.
- b) De acuerdo al número de garantías, podrá prestar hasta 4 garantías, siempre y cuando la cobertura no sobre pase el 80% de su patrimonio.

21.3 Custodia de la Garantía

- 1) Los depósitos a Plazo Fijo, deberán ser entregados en Custodio a Sr. Jefe de Créditos, y para los Agencias, el mismo, para efecto se coordinará con el departamento de inversiones quien tendrá a cargo el control de las fechas vencimiento, hasta la cancelación total del préstamo que garantiza.
- 2) La documentación de Prendas e Hipotecas, deberán mantener en custodia, bajo las debidas seguridades con una persona responsable y debe tener el ingreso con
- 3) registro de bitácora. En las Agencias los pagarés que respaldan los préstamos se custodian con sus debidas seguridades.
- 4) Los documentos de Prendas, Hipotecas, Depósitos a Plazo Fijo y Pagares deberán estar debidamente inventariados para un mejor control siendo responsabilidad de custodio de Valores (Matriz) y Jefe de Agencia según el caso.

22. EXPEDIENTES DE CRÉDITO

Los documentos que integrarán los expedientes de crédito de los socios, son:

- a) Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b) Informe de (Crédito), en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, destino del crédito, plazo, información de la garantía, Ingresos y gastos del socio, análisis de capacidad de pago, recomendación del crédito, fecha y firma del responsable.
- c) Hoja de verificación de deudor, codeudor y garantes, del domicilio y actividad económica, que debe contener su respectivo croquis y direcciones y de ser el caso las coordenadas de ubicación.
- d) El acta de aprobación, deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, sustentado en el informe de crédito quien emitirá sus recomendaciones de ser necesario.
- e) Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.
- f) Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.
- g) En caso de personas jurídicas, copia del nombramiento vigente del representante legal.
- h) Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes.
- i) Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas.

23. CUSTODIA

El responsable de la custodia mantendrá en orden, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido la documentación legal que ampara las operaciones de crédito, siendo estos los siguientes:

- a) Pagaré debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- b) Contrato de crédito debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago. (En el caso que aplique).
- c) Tabla de amortización debidamente suscrita por el deudor.

- d) Documentos originales de escrituras de hipotecas a favor de la cooperativa.
- e) Certificado original del Registro de la Propiedad o Mercantil según corresponda, en el que conste la constitución de la caución a favor de la cooperativa.
- f) Documentos legales habilitantes originales que hayan permitido el otorgamiento del crédito tales como poderes, disolución de sociedad conyugal, nombramientos de Gerente, autorizaciones de Directorio o Consejo de Administración.
- g) Copia certificada de los estatutos actualizados en caso de personas jurídicas.
- h) Bitácora de custodia de los documentos con firmas originales de entrega/recepción.
- i) Ningún crédito podrá superar los plazos establecidos, salvo en excepciones debidamente justificadas con la aprobación del Consejo de Administración.

24. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

El presente Manual de Crédito entrara en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte del Consejo de Administración, debiendo estar claramente expresada dicha aprobación en el acta respectiva.

APROBACIÓN

Este documento fue aprobado por las autoridades competentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay” Ltda., en la ciudad de Cañar, Provincia de Cañar a los 21 días del mes de noviembre del año 2020.

ANEXO C: Reglamento Interno de Trabajo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK YUYAY” LTDA.



La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay” Ltda., legalmente constituida, con su domicilio principal en el Cantón y Provincia de Cañar, a 2 Km del perímetro urbano, específicamente en la comunidad de San Rafael, como sede Matriz y a 200 metros de Estadio Municipal 26 de enero, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2° del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz ubicada en el cantón Cañar, provincia de Cañar, comunidad de San Rafael y sus agencias en: Azogues 1, Biblián 1, Cañar 1, el Tambo 1, Suscal 1, Troncal 1, Deleg 1, con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la cooperativa.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. OBJETO DEL REGLAMIENTO. - El presente Reglamento incluyen las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay” Ltda., y sus funcionarios de la misma.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 2. VIGENCIA. - Este reglamento Interno comenzará a regir desde el 01 de noviembre del 2020 fecha en que es aprobado por la Gerencia General de la cooperativa.

Art.- 3. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN. - La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay Ltda., dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual se colocará un ejemplar y se entregará una copia a cada uno de los empleados con la finalidad de que conozcan su existencia y se mantendrá una copia dentro de las oficinas del encargado de la administración de talento humano.

Art.- 4. ORDENES LEGÍTIMAS. - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay Ltda., los trabajadores dependerán de la obediencia y respeto a sus superiores y a la obligación de cada uno de sus cargos.

Art.- 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN. - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que tengan una relación reconocida con la cooperativa.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 6. El Representante legal es la autoridad que llevará la administración de la cooperativa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y la administración de talento humano, será el encargado del proceso de contratación de empleados o trabajadores sujeto a las normas legales vigentes.

Art.- 7. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la cooperativa, serán firmadas por el Representante legal.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 8. Se considera empleados o trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay Ltda., a las personas que cumplan con el perfil académico, experiencias, habilidades y aptitudes necesarias para ejecutar un cargo previsto, también deberán cumplir con los requisitos y además deberán tener un proceso definido por la cooperativa.

Art.- 9. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la cooperativa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su vez el administrador de Talento Humano.

Como parte del proceso de selección, la cooperativa podrá exigir a sus aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, que le permita conocer cuáles son los candidatos más idóneos para cada cargo existente.

El contrato de trabajo, será establecido según las necesidades de la cooperativa y estarán enmarcados en lo dispuesto en el Código de Trabajo vigente

Art.- 10. El aspirante que haya cumplido con el proceso por la cooperativa y haya presentados sus requisitos deberán adicionalmente llenar un formulario de datos en donde deberá incluir todos sus datos principales; personales, ubicación, formación mediante la cual que permita a la cooperativa localizarle en cualquier momento que se requiera, además se incluirá números de referencia.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Presentar original y entregar copias de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- c) Presentar originales y entregar copias de los certificados o títulos académicos legalmente conferidos por la SENECYT, además deberá presentar certificado de experiencia profesional si es el caso.
- d) Entregar copias de la partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- e) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- f) Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, los documentos mencionados deberán ser entregados al momento de realizar el contrato laboral, dicho contrato deberá ser registrado en un plazo máximo de 30 días, además deben ser incluidos en el sistema de la administración de talento humano incluido lo referente al IEES.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

- Art.- 11.** Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la cooperativa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

- Art.- 12. CONTRATO ESCRITO.** - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.
- Art.- 13. PERIODO DE PRUEBA.** - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Cooperativa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

- Art.- 14.** De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales, en los centros de trabajo asignados.
- Art.- 15.** Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Cooperativa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.
- Art.- 16.** El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la cooperativa dentro de su jornada de trabajo, deberá solicitar un permiso a la persona que sea el inmediato superior y dicho permiso debe ser aprobado por el encargado de la administración de Talento Humano de no hacerse de esa manera será sancionado como falta leve.
- Art.- 17.** Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito al encargado de la administración de Talento Humano.

El encargado de la administración de Talento Humano elaborará un formulario donde incluirá las ausencias, faltas y permisos, que deberán ser justificados de conformidad con la ley y este reglamento.

- Art.- 18.** Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo

permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del encargado de la administración de Talento Humano

Art.- 19. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 20. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.- 21. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la cooperativa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 22. Si la necesidad de la cooperativa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 23. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 24. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos y esto deberá incluir dentro del plan de vacaciones o de rotación del personal.

Art.- 25. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art.- 26. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevará la firma del personal encargado de la administración del Talento Humano que es la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- c. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- d. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 27. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 28. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores de la cooperativa se arán en base a las normas establecidas en el Código de Trabajo y por el organismo regulador el Ministerio de Trabajo.

Art.- 29. La cooperativa realizará el pago mensual mediante transferencia las cuentas personales de cada uno de los empleados y trabajadores en los tiempos establecidos por la Ley,

Art.- 30. La cooperativa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento.

CAPÍTULO X

ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

- Art.- 31.** Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la cooperativa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.
- Art.- 32.** Todos los trabajadores de la cooperativa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la cooperativa, como en el suyo personal.

CAPÍTULO XI

DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

- Art.- 33.** El encargado de la administración de Talento Humano elaborará un plan anual de capacitaciones donde deberán asistir la totalidad del personal que labora en la cooperativa y deberán dar cumplimiento en tiempos previstos, los temas deberán estar relacionados a la actividad que ellos realizan.

CAPÍTULO XII

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

- Art.- 34.** Todo gasto de viaje dentro y fuera de su provincia deberán ser aprobados por el jefe inmediato y por el encargado de la administración de Talento Humano, una vez que se haya aprobado se realizará el desembolso de las facturas de los gastos incurridos en la realización de las actividades, esto deberá realizar según las normas tributarias.

Art.- 35. La Cooperativa y el trabajador deberán acordar el traslado temporal dentro del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPITULO XIII

LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art.- 36. Lugar De Trabajo Libre De Acoso. - La empresa se compromete a fijar un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso de toda índole. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a) ¿Crear un lugar de trabajo ofensivo;
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
- c) ¿Afectar el desempeño laboral; y,
- d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 37. La cooperativa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- ✓ Comportamiento sexual inadecuado.
- ✓ Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- ✓ Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- ✓ Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 38. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

CAPÍTULO XIV

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 39. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones establecidas el Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de cooperativa y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la cooperativa, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
8. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la cooperativa, sea este de propiedad de socios o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.

9. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la cooperativa, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
10. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la cooperativa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
11. Abstenerse de realizar competencia profesional con la cooperativa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
12. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
13. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
14. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
15. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de los funcionarios, para tal efecto la cooperativa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
16. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
17. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.

18. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
19. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
20. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la cooperativa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
21. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la cooperativa, como: cinturones de protección para carga, etc.
22. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la cooperativa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la cooperativa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
23. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
24. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Talento Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la cooperativa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
25. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la cooperativa por medio de sus representantes, o auditores.
26. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
27. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la cooperativa en las fechas establecidas por la misma.
28. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la cooperativa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 40. Serán derechos de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay” Ltda.

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la cooperativa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la cooperativa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la cooperativa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

Art.- 41. Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay” Ltda.

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 42. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la cooperativa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.

- c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la cooperativa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e) Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h) Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la cooperativa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización del personal encargado de la administración de Talento Humanos.
- i) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la cooperativa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j) Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k) Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la cooperativa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l) Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y

financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la cooperativa.

- m)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la cooperativa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- n)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la cooperativa.
- o)** Todo personal que maneje fondos de la cooperativa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la cooperativa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubiere lugar.
- p)** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la cooperativa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la cooperativa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la cooperativa.
- t)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la cooperativa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la cooperativa.
- u)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- v)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la cooperativa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y

estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.

- x) Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y) Fumar en el interior de la cooperativa.
- z) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la cooperativa.
- ba) Ingresar televisores y cualquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la cooperativa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- ca) Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográfico o lesivo, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- da) Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la cooperativa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- ea) Permitir que personas ajenas a la cooperativa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación o causa para ello.
- fa) Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- ga) Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.
- ha) Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la cooperativa.
- ia) Practicar en juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo

- ja)** Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la cooperativa.
- ka)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la cooperativa sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- la)** Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la cooperativa, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la cooperativa
- ma)** Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la cooperativa sin conocimiento expreso por parte de la cooperativa.
- na)** Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden cooperativa de sus superiores o del encargado de la administración de Talento Humanos o del funcionario debidamente autorizado. Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XVI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA COOPERATIVA

- Art.- 43.** Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la cooperativa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Cooperativa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.
- Art.- 44.** Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arquezos de caja provisionales o imprevistos que ordene la cooperativa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

- Art.- 45.** A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la cooperativa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.
- Art.- 46.** En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.
- Art.- 47.** Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la cooperativa, se aplicará una de las siguientes sanciones:
- a) Amonestaciones Verbales;
 - b) Amonestaciones Escritas;
 - c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
 - d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

- Art.- 48.** La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador. Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

- Art.- 49.** La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el encargado de la administración de Talento Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la cooperativa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere

cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y el encargado de la administración de Talento Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 50. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA COOPERATIVA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de LA COOPERATIVA propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a LA COOPERATIVA durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la cooperativa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA COOPERATIVA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el personal encargado de la administración de Talento Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 51. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 52. Se considerarán faltas a los siguientes:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la cooperativa.
- d) Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sean sancionadas con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 53. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como son los artículos relacionados serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea

considerada previamente como falta leve por la cooperativa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.

- b)** Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la cooperativa.
- c)** Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d)** Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e)** Alterar de cualquier forma los controles de la cooperativa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la cooperativa, etc.
- f)** Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g)** Encubrir la falta de un trabajador.
- h)** No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i)** Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j)** Revelar a personas extrañas a la cooperativa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la cooperativa, e información del cliente.
- k)** Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la cooperativa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
- l)** Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;

- m)** Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n)** Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la cooperativa dicte en el futuro.
- o)** Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p)** Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q)** Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la cooperativa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r)** Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
- s)** Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la cooperativa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t)** Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u)** Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
- v)** Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la cooperativa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

CAPÍTULO XVIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 54. Los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyay” Ltda., cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la

cooperativa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la cooperativa.
- d) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- e) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- f) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 55. El trabajador que termine su relación contractual con por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 56. Son obligaciones de la cooperativa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.

- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art. 57 Son prohibiciones de la cooperativa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XX

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 78. Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la cooperativa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 79. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80. La cooperativa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La cooperativa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

- Art.- 81.** En todo momento la cooperativa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la cooperativa, sus funcionarios o trabajadores.
- Art.- 82.** En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.
- Art.- 83.** El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo.