



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

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.
MATRIZ CAJABAMBA EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA

JHOICY ABIGAIL YUQUILEMA MOROCHO

Riobamba – Ecuador

2023



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

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.
MATRIZ CAJABAMBA EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: JHOICY ABIGAIL YUQUILEMA MOROCHO

DIRECTOR: ING. CÉSAR ALFREDO VILLA MAURA

Riobamba – Ecuador

2023

2023, Jhoicy Abigail Yuquilema Morocho

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

Yo, Jhoicy Abigail Yuquilema Morocho, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 12 de diciembre de 2023



Jhoicy Abigail Yuquilema Morocho

CI: 065021890-2

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA. MATRIZ CAJABAMBA EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Dr. Alberto Patricio Robalino
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



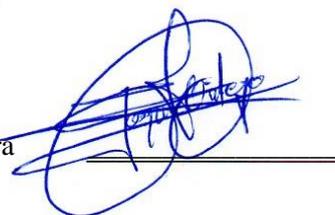
2023-12-12

Ing. César Alfredo Villa Maura
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



2023-12-12

Ing. Joaquín Marcelo Ortega Mosquera
ASESOR DEL TRABAJO DE



2023-12-12

INTEGRACIÓN CURRICULAR

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación está dedicado al Espíritu Santo quien es el autor de mi vida.

Jhoicy

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a Dios, mi inagotable fuente de amor y perseverancia. También quiero dedicar un profundo reconocimiento a mi madre por su apoyo incondicional, así como a toda mi familia, quienes han sido un pilar fundamental en mi camino. No puedo pasar por alto la importancia de mis amigos y amigas, quienes siempre me instan a no rendirme y me brindan su cariño constante. Además, deseo expresar mi gratitud a todas las personas que, de diversas maneras, contribuyeron a que alcanzara esta significativa meta.

Jhoicy

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA.....	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Objetivos	5
<i>1.2.1. Objetivo General.....</i>	<i>5</i>
<i>1.2.2. Objetivos específicos</i>	<i>5</i>
1.3. Justificación.....	5
<i>1.3.1. Justificación Teórica</i>	<i>5</i>
<i>1.3.2. Justificación metodológica.....</i>	<i>6</i>
<i>1.3.3. Justificación práctica</i>	<i>6</i>
1.4. Pregunta de investigación.....	6

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes investigativos.....	7
2.2. Referencias Teóricas	8
<i>2.2.1. Diseño</i>	<i>8</i>
<i>2.2.3. Manual</i>	<i>9</i>
<i>2.2.3.1.Importancia de los manuales</i>	<i>10</i>
<i>2.2.3.2.Objetivos de los manuales.....</i>	<i>12</i>
<i>2.2.3.3.Ventajas de los manuales</i>	<i>13</i>
<i>2.2.3.4.Tipos de Manuales</i>	<i>13</i>
2.2.4. Control	14
<i>2.2.4.1.Importancia del control.....</i>	<i>14</i>
<i>2.2.4.2.Elementos de Control.....</i>	<i>15</i>

2.2.4.3.Principios de control.....	16
2.2.5. Control Interno	17
2.2.5.1.Objetivos de Control Interno	18
2.2.5.2.Tipos de Control Interno.....	19
2.2.6. Procedimientos	21
2.2.6.1.Importancia de los procedimientos	21
2.2.7. Manual de Procedimientos	21
2.2.7.1.Tipos de manual de procedimientos.....	22
2.2.7.2.Objetivos de los manuales de procedimientos	22
2.2.8. Procesos	23
2.2.8.1.Importancia de los procesos	23
2.2.8.2.Tipos de procesos.....	24
2.2.9 Método Coso	25
2.2.9.1.Evolución del Modelo COSO.....	25
2.2.9.2.Coso III	26
2.2.9.3.Componentes del COSO III.....	27
2.2.10. Empresa	28
2.2.10.1.Características de una Empresa	28
2.2.11. Cooperativa	29
2.2.11.1.Valores de la cooperativa	30
2.2.11.2.Principios de la cooperativa	30
2.2.12. Cooperativa de Ahorro y Crédito	32
2.2.12.1. Actividades financieras.	32
2.2.12.2.Organización interna	33
2.3. Marco conceptual	36

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO	38
3.1. Descripción de enfoque	38
3.1.1. <i>Enfoque cualitativo</i>	38
3.1.2. <i>Enfoque cuantitativo</i>	38
3.2. Alcance de la investigación	38
3.2.1. <i>Investigación Exploratoria</i>	38
3.2.2. <i>Investigación descriptiva</i>	39
3.3 Diseño de la investigación	39

3.3.1. <i>No experimental</i>	39
3.3.2. <i>Diseño transversal</i>	40
3.3.3. <i>Tipo de estudio</i>	40
3.3.3.1. <i>Investigación de Campo</i>	40
3.3.3.2. <i>Investigación Bibliográfica</i>	40
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos	41
3.4.1. <i>Métodos</i>	41
3.4.1.1. <i>Método Deductivo</i>	41
3.4.1.2. <i>Método Inductivo</i>	41
3.4.2. <i>Técnicas de Investigación</i>	41
3.4.2.1. <i>Encuesta</i>	41
3.4.3. <i>Instrumento de investigación</i>	42
3.5. Población y Muestra	42
3.5.1. <i>Población</i>	42
3.5.2. <i>Muestra</i>	42

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	43
4.1. Evaluación del control interno mediante el método COSO III	43
4.1.1. <i>Parámetro de Evaluación para el cuestionario de Control Interno</i>	43
4.2. Cuestionario de control interno	44
4.2.1. <i>Ambiente de Control</i>	44
4.2.2. <i>Evaluación de Riesgos</i>	55
4.2.3. <i>Actividades de Control</i>	64
4.2.4. <i>Sistemas de información y Comunicación</i>	73
4.2.5. <i>Actividades de Supervisión o monitoreo</i>	81
4.2.5.1. <i>Oportunidades de mejora</i>	90
4.2.5.2. <i>Cronograma de Trabajo</i>	104

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO	110
5.1. Matriz de productos	110
5.2. Productos por componentes	124
5.3. Antecedentes de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “JASPE” LTDA	125

5.3.1. <i>Misión</i>	125
5.3.2. <i>Visión</i>	125
5.3.3. <i>Valores Institucionales</i>	125
5.3.4. <i>Base legal</i>	125
5.4. Modelo de lista de productos por componentes	126
5.5. Ambiente de control.....	127
5.5.1. <i>Manual de control interno</i>	127
5.5.1.1. <i>Código de ética</i>	127
5.5.1.2. <i>Formato de Sanciones por Incumplimiento del Código de Ética</i>	142
5.5.1.3. <i>Convocatoria a la socialización del código de ética</i>	143
5.5.1.4. <i>Plan de socialización del código de ética</i>	145
5.5.1.5. <i>Cronograma de socialización del código de ética</i>	149
5.5.1.6. <i>Presupuesto de socialización del código de ética</i>	150
5.5.1.7. <i>Evaluación de socialización del código de ética</i>	151
5.5.2. <i>Manual de funciones</i>	153
5.5.2.1. <i>Alcance</i>	153
5.5.2.2. <i>Objetivo</i>	153
5.5.2.3. <i>Nivel Jerárquico</i>	153
5.5.2.4. <i>Estructura Organizacional</i>	154
5.5.2.5. <i>Descripción de funciones</i>	154
5.5.3. <i>Manual de procedimientos</i>	164
5.5.4. <i>Manual de reclutamiento y selección del personal</i>	181
5.5.4.1. <i>Políticas de Reclutamiento</i>	185
5.5.5. <i>Manual de evaluación de desempeño</i>	196
5.5.5.1. <i>Evaluación de desempeño a la alta dirección</i>	199
5.5.5.2. <i>Evaluación de desempeño para el área operativo</i>	200
5.5.6. <i>Plan de capacitación</i>	213
5.6. Evaluación de riesgos.....	220
5.6.1. <i>Gestión de riesgos</i>	220
5.6.2. <i>Identificación y Evaluación del riesgo</i>	221
5.6.3. <i>Evaluación de riesgo</i>	225
5.6.4. <i>Tratamiento del Riesgo</i>	228
5.7. Actividades de control.....	235
5.7.1. <i>Manual de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito</i>	235
5.7.2. <i>Segregación de funciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.</i>	238
5.7.3. <i>Transacciones financieras</i>	244

5.7.4. <i>Cumplimiento normativo en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Jaspe Ltda.</i>	254
5.7.5. <i>Gestión de los activos fijos en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Jaspe Ltda.</i>	264
5.7.5.1. <i>Proceso de compra de activos fijos</i>	266
5.7.5.2. <i>Baja del activo fijo</i>	268
5.7.5.3. <i>Proceso de baja de activos</i>	269
5.8. Sistema de información y comunicación	271
5.8.1. <i>Manual de comunicación</i>	271
5.8.2. <i>Sistema de comunicación interna</i>	274
5.8.3. <i>Sistema de comunicación externa</i>	275
5.8.4. <i>Procesos de Seguridad de la información</i>	276
5.8.4.1. <i>Acceso y Control de la Información</i>	276
5.9. Supervisión y monitoreo	277
5.9.1. <i>Evaluación del manual de control interno</i>	277

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	279
--	------------

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1: Tipos de Manuales.....	14
Tabla 2-2: Tabla comparativa del modelo COSO.....	25
Tabla 4-1: Escala del nivel de Cumplimiento de Control Interno.....	43
Tabla 4-2: Resumen del maco integral del control interno ambiente de control	52
Tabla 4-3: Ponderación	54
Tabla 4-4: Cuestionario de Diagnostico al Componente 2 Evaluación de riesgos	55
Tabla 4-5: Resumen del marco integral evaluación de riesgos.....	61
Tabla 4-6: Marco integrado del control interno componente actividades de control.....	64
Tabla 4-7: Resumen del marco integral de actividades de control	70
Tabla 4-8: Marco integrado de control interno componente sistema de información.....	73
Tabla 4-9: Sistema de información y comunicación.....	79
Tabla 4-10: Marco integrado de control interno componente sistema de supervisión.....	81
Tabla 4-11: Resumen del componente sistema de supervisión.....	85
Tabla 4-12: Resumen Ejecutivo de los aspectos evaluados	88
Tabla 4-13: Oportunidades de mejora ambiente de control	90
Tabla 4-14: Oportunidades de mejora evaluación de riesgo	95
Tabla 4-15: Oportunidades de mejora actividades de control.....	97
Tabla 4-16: Actividades de mejora información y comunicación	99
Tabla 4-17: Actividades de mejora supervisión y monitoreo	100
Tabla 4-18: Objetivos Estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.....	103
Tabla 5-1: Matriz de productos ambiente de control	110
Tabla 5-2: Listado de Productos según el componente.....	124
Tabla 5-3: Cronograma de Socialización del Código de ética.....	149
Tabla 5-4: Funciones de la Asamblea General.....	154
Tabla 5-5: Funciones del Consejo de Administración	155
Tabla 5-6: Funciones del Consejo de Vigilancia	156
Tabla 5-7: Funciones de Gerente General.....	157
Tabla 5-8: Funciones del Oficial de cumplimiento	158
Tabla 5-9: Funciones de la secretaria.....	159
Tabla 5-10: Funciones del Contador General	159
Tabla 5-11: Funciones del oficial de negocios.....	161
Tabla 5-12: Funciones de oficial de captaciones	161
Tabla 5-13: Funciones del cajero	162

Tabla 5-14: Funciones del encargado de comisión de créditos.....	162
Tabla 5-15: Funciones del encargado de atención al cliente.....	163
Tabla 5-16: Proceso de cada área.....	164
Tabla 5-17: Puntaje de selección.....	187
Tabla 5-18: Parámetros para la evaluación de Desempeño de todos los funcionarios.....	196
Tabla 5-19: Formato de Evaluación de Desempeño a la Alta dirección.....	200
Tabla 5-20: Formato de Evaluación al área Contable.....	201
Tabla 5-21: Formato de Evaluación al área de Créditos.....	203
Tabla 5-22: Formato de Evaluación al Oficial de Negocios.....	205
Tabla 5-23: Formato de Evaluación al Oficial de Captación.....	207
Tabla 5-24: Formato de Evaluación al área de atención al cliente.....	209
Tabla 5-25: Formato de Evaluación al área de atención al cliente.....	211
Tabla 5-26: Presupuesto de Capacitación.....	214
Tabla 5-27: Capacitación Anual para el Oficial de Crédito.....	215
Tabla 5-28: Matriz de riesgos.....	221
Tabla 5-29: Mapa de evaluación de riesgos.....	225
Tabla 5-30: Tratamiento de riesgos.....	228
Tabla 5-31: Niveles y montos usd de aprobación.....	238
Tabla 5-32: Plazos para el tipo de segmento.....	249
Tabla 5-33: Concentración De Cartera Por monto.....	255
Tabla 5- 34: Periodos de Seguimiento de Créditos.....	256
Tabla 5-35: Calificación de créditos.....	262
Tabla 5-36: Nivel de riesgos.....	263
Tabla 5-38: Formato para orden de compra.....	267
Tabla 5-39: Formato para orden de baja de activos fijos.....	270
Tabla 5-40: Sistema interno de comunicación.....	274
Tabla 5-41: Sistema de comunicación externa.....	275
Tabla 5-42: Formato de evaluación general de control interno.....	277

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1: Importancia del diseño	9
Ilustración 2-2: Ejemplos de manuales	10
Ilustración 2-3: Elementos de Control.....	15
Ilustración 2-4: Tipos de manuales de procedimiento.....	22
Ilustración 2-5: Características de una empresa	29
Ilustración 4-1: Estructura Orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.	102
Ilustración 5-1: Lista de productos por componentes.....	126
Ilustración 5-2: Estructura Organizacional.....	154
Ilustración 5-3: Apertura de la cuenta	165
Ilustración 5-4: Cierre de la cuenta	167
Ilustración 5-5: Depósito de ahorros	169
Ilustración 5-6: Retiro de Ahorros.....	171
Ilustración 5-7: Procedimiento de microcrédito	173
Ilustración 5-8: Procedimiento de crédito auto liquidable	175
Ilustración 5-9: Microcrédito Jaspe Rapidito	177
Ilustración 5-10: Concesión de crédito.....	179
Ilustración 5-11: Reclutamiento y selección del personal	184
Ilustración 5-12: Metodología de la Gestión de Riesgos.....	220
Ilustración 5-13: Flujograma de proceso de compras.....	266
Ilustración 5-14: Flujograma de baja de activos.....	269
Ilustración 5-15: Nivel de comunicación jerárquica	272
Ilustración 5-16: Comunicación descendente.....	272
Ilustración 5-17: Comunicación ascendente.....	273

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., no cuenta con una manual de control interno integral lo que provoco confusión en los empleados y retrasos en el cumplimiento de objetivos convirtiéndolos en una entidad menos competitiva en el mercado cooperativista., por lo tanto, el objetivo del presente trabajo de integración curricular fue diseñar un manual de control interno para la cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., aplicando la metodología del Coso III. La metodología implementada tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo el alcance de la investigación fue exploratorio y descriptiva con un tipo de estudio de campo y bibliográfico, la población estuvo compuesta por 16 empleados de la institución quienes proporcionan la información necesaria para el estudio. La aplicación de los cuestionarios de control interno permitió obtener varios riesgos relacionados a los componentes del COSOIII. Se sugiere que la cooperativa implemente de manera rigurosa el manual de control interno, abordando específicamente la solución a las debilidades identificadas como es en el manejo del código de ética, manual de funciones, manual de procedimiento, manual de reclutamiento del personal, manual de evaluación de desempeño, plan de capacitación, gestión de riesgos, identificación de riesgos, evaluación de riesgos, tratamiento de riesgos, manual de crédito y cobranza, segregación de funciones, cumplimiento normativos, y el manual de comunicación. Finalmente se debe establecer un sistema de seguimiento y evaluación para garantizar que las mejoras implementadas sean efectivas y se mantengan con el tiempo. Esto puede incluir auditorías regulares, revisiones internas y la recopilación de datos clave para medir el impacto.

Palabras clave: <CONTROL INTERNO>, <RIESGOS>, <GESTIÓN>, <INFORMACIÓN>, <FUNCIONES>.

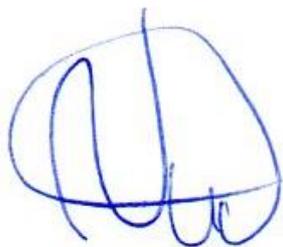


0076-DBRA-UPT-2024

ABSTRACT

The Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. does not have an integral internal control manual, which caused confusion in the employees and delays in the fulfillment of objectives, making them a less competitive entity in the cooperative market, therefore, the objective of this curricular integration work was to design an internal control manual for the Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. applying the Coso III methodology. The methodology implemented had a qualitative and quantitative approach, the scope of the research was exploratory and descriptive with a field and bibliographic type of study, the population was composed of 16 employees of the institution who provide the necessary information for the study. The application of the internal control questionnaires allowed obtaining several risks related to the COSOIII components. It is suggested that the cooperative rigorously implement the internal control manual, specifically addressing the solution to the weaknesses identified such as the management of the code of ethics, functions manual, procedure manual, personnel recruitment manual, performance evaluation manual, training plan, risk management, risk identification, risk assessment, risk treatment, credit and collection manual, segregation of duties, regulatory compliance, and the communication manual. Finally, a monitoring and evaluation system should be established to ensure that the improvements implemented are effective and sustained over time. This may include regular audits, internal reviews, and the collection of key data to measure impact.

Key words: <INTERNAL CONTROL>, <CONTROLS>, <CONTROL>, <INFORMATION>, <FUNCTIONS>.



Lic. Viviana Yanez Msc.
0201571411

INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras actualmente desempeñan un papel fundamental en la economía global al facilitar la circulación de fondos y ofrecer una amplia gama de servicios financieros a individuos, empresas y gobiernos. En este contexto, el control interno se ha vuelto esencial para garantizar la estabilidad, confiabilidad e integridad de estas instituciones.

El control interno en entidades financieras abarca una serie de procesos, políticas y procedimientos diseñados para gestionar y supervisar todas las actividades dentro de la organización. Su importancia radica en varios aspectos clave.

En primer lugar, el control interno desempeña un papel crítico en la mitigación de riesgos financieros. El sector financiero está expuesto a diversos tipos de riesgos, como el riesgo crediticio, el riesgo de mercado y el riesgo operativo. Estos riesgos pueden tener un impacto significativo en la estabilidad financiera de una entidad. El control interno permite a las instituciones financieras identificar, evaluar y mitigar estos riesgos de manera proactiva, lo que es esencial para mantener su salud financiera (Aguirre & Rivera, 2022, p.5).

En segundo lugar, garantiza la integridad de la información financiera. Las entidades financieras manejan grandes volúmenes de datos financieros y de clientes. El control interno asegura que esta información sea precisa y confiable. Esto es fundamental para la toma de decisiones informadas y el cumplimiento normativo. Además, contribuye a prevenir errores en la presentación de informes financieros, lo que podría tener graves consecuencias (Aguirre & Rivera, 2022, p.6).

En tercer lugar, el control interno es esencial para el cumplimiento regulatorio. El sector financiero está altamente regulado debido a su influencia en la estabilidad económica. El control interno garantiza que la entidad cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables. Cumplir con estas normativas no solo es una cuestión de obligación legal, sino que también evita sanciones legales y daños a la reputación (Aguirre & Rivera, 2022, p.8).

Otro aspecto crucial es la prevención de fraudes y delitos financieros. Las entidades financieras son objetivos principales para los delincuentes financieros que buscan explotar vulnerabilidades en los sistemas y procesos. El control interno ayuda a prevenir, detectar y responder a fraudes y delitos financieros, protegiendo así los activos y la reputación de la entidad.

Además de los aspectos de cumplimiento y riesgo, el control interno mejora la eficiencia operativa. La eficiencia es esencial para mantener costos bajos y ofrecer servicios financieros competitivos. Mediante la optimización de procesos internos, la reducción de errores y la agilización de las operaciones, el control interno contribuye a una mayor eficiencia operativa.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

América Latina es una región diversa y dinámica con un sector financiero en constante crecimiento y transformación. El control interno en las entidades financieras de América Latina desempeña un papel crucial en la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y la protección de la integridad de las operaciones financieras en un entorno caracterizado por desafíos específicos y una creciente competencia (Cumbicos et al., 2023, p7).

América Latina está compuesta por múltiples países, cada uno con su propio marco regulatorio y normativo en el sector financiero. Esto implica que las entidades financieras operan bajo regulaciones diversas y deben adaptarse a diferentes requisitos legales. El control interno se vuelve esencial para garantizar la uniformidad en el cumplimiento regulatorio en toda la región y para evitar posibles infracciones (Pacheco , 2022, p.12).

La región enfrenta riesgos económicos y políticos que pueden variar significativamente de un país a otro y de un período a otro. Los cambios en las tasas de interés, las fluctuaciones en los mercados de divisas y los desafíos políticos pueden afectar la estabilidad financiera. El control interno permite una gestión efectiva de estos riesgos y contribuye a la adaptación de las estrategias operativas (Jumbo Y Arias, 2022, p:121).

Las entidades financieras en América Latina atienden a una amplia gama de clientes, desde individuos de bajos ingresos hasta grandes empresas multinacionales. Esto se traduce en la oferta de una variedad de servicios financieros, desde cuentas de ahorro hasta productos de inversión complejos. El control interno debe ser flexible y abarcar todos estos servicios, garantizando que se presten de manera segura y eficiente (Jumbo y Arias, 2022, p.121).

Mientras que, en Ecuador, como muchos otros países, se enfrenta a desafíos y oportunidades en su sector financiero. El control interno desempeña un papel fundamental en la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y la protección de la integridad de las operaciones financieras en este contexto particular. El sistema financiero ecuatoriano está altamente regulado y supervisado por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS). Las entidades financieras deben cumplir con

regulaciones específicas para operar en el país. El control interno es crucial para garantizar que estas regulaciones se cumplan de manera efectiva y consistente (Pacheco , 2022, p.22).

Ecuador ha experimentado periodos de volatilidad económica, incluyendo fluctuaciones en la moneda y la inflación. Estos factores pueden afectar significativamente la estabilidad financiera de las entidades. El control interno se convierte en una herramienta importante para la gestión de riesgos financieros y la adaptación a condiciones económicas cambiantes.

Finamente las entidades financieras en Ecuador atienden a una diversa gama de clientes, desde la población no bancarizada hasta grandes empresas. Esto implica la oferta de una variedad de servicios financieros, desde cuentas de ahorro hasta préstamos comerciales complejos. El control interno debe ser versátil y abarcar todos estos servicios, asegurando que se presten de manera segura y eficiente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., se fundó el 05 de junio de 2013 por 5 líderes indígenas quienes tuvieron el sueño y la iniciativa de constituir la entidad financiera con el fin de ayudar a personas de bajos y medios recursos económicos y varios días después de su constitución legal abrieron sus puertas al público llegando a tener nueve años dentro del mercado cooperativista y ahora cuenta con una nueva agencia en la ciudad de Otavalo.

A través de una reunión obtenida con la contadora de la institución y una breve entrevista, se han identificado varios problemas que están afectando el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. Estos problemas se traducen en errores en los procesos de sus actividades y en la presentación de estados financieros, así como en un deficiente manejo en el funcionamiento de la institución financiera debido a la falta de un control interno sólido.

Uno de los principales problemas identificados es que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. carece de procedimientos claros que guíen a los funcionarios hacia la ejecución correcta de sus actividades y operaciones dentro de las respectivas áreas. Esta falta de procedimientos bien definidos está provocando resultados deficientes en las actividades de la cooperativa y está generando confusión entre los empleados sobre cómo llevar a cabo sus tareas de manera eficiente.

Además, se ha observado una falta de conocimiento por parte de los funcionarios acerca de la normativa y los procesos internos de la cooperativa. Esta carencia de comprensión de las políticas y regulaciones internas ha ocasionado retrasos en el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa, lo que a su vez la debilita frente a la competitividad en el mercado cooperativista. La

falta de capacitación y orientación adecuada está afectando negativamente la productividad y la eficiencia de la cooperativa.

Otro problema importante es que la institución financiera no ha difundido de manera adecuada su código de ética entre los empleados. Esto significa que los trabajadores pueden no estar al tanto de las expectativas éticas de la cooperativa, lo que potencialmente podría llevar a comportamientos inapropiados o incumplimientos de las normas éticas y profesionales. Esta falta de difusión del código de ética podría resultar en sanciones o incluso en el despido de personal, lo que afectaría aún más la estabilidad y la eficacia de la cooperativa.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un manual de control interno para la cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., aplicando la metodología del Coso III, para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la institución financiera.

1.2.2 Objetivos específicos

- Elaborar el marco teórico en base a la recopilación bibliográfica básica y contenida en normativas, reglamentos, artículos científicos, libros y linkografías que permitan desarrollar una adecuada investigación.
- Diseñar el marco metodológico mediante instrumentos de investigación como métodos y técnicas que permitan obtener información importante y real.
- Diseñar el manual de control interno para mejorar el cumplimiento de objetivos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

Desde el punto de vista Teórica esta investigación se justifica porque permite enriquecer conocimientos teóricos relacionados a manuales de control interno por medio de información de autores de diferentes textos, artículos que ayudaran a desarrollar el manual de control interno inclinándose a la realidad y necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. Y

pueda servir como un ejemplo para otras instituciones financieras que requieran elaborar su propio manual de control interno.

1.3.2 Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico se justifica debido a que se utilizara gran cantidad de instrumentos, métodos y técnicas de investigación que permita recopilar mayor información confiable y verídica que nos permitan tener mayor facilidad en el diseño de un manual de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. Y que los lineamientos se inclinen a la realidad que enfrenta la institución financiera en la actualidad.

1.3.3 Justificación práctica

En cuanto a la justificación práctica el proyecto de investigación busca entregar las posibles soluciones reales a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. Para el beneficio de la misma institución, de sus trabajadores y sus directivos sobre todo en beneficio de sus socios. Porque se va a elaborar un Diseño de un manual de control interno con normativas, reglamentos vigentes en nuestro país para el mejoramiento de las áreas que conforman la institución y la competitividad de esta.

1.4 Pregunta de investigación

¿De qué forma el diseño de un manual de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., permitirá el correcto cumplimiento de los objetivos planteados en la institución financiera?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Según Copa (2018, p.4) en su proyecto de investigación “ Diseño de un manual de control interno basado en la normativa de Seps, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. De la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Concluye que:

El diagnóstico realizado a la Cooperativa demuestra que el origen de sus problemas es la falta de un manual de control interno que garantice la eficiencia en el desarrollo de sus actividades en la institución por lo cual el diseño de un manual de control interno permitirá a la Cooperativa tener información y datos verídicos que brinden confiabilidad para la toma de decisiones por parte de los directivos y sobre todo contribuirá al correcto desempeño de las operaciones y cumplimiento de los objetivos por parte de los funcionarios.

De acuerdo a Sagñay (2019, p.5) en su proyecto de investigación “Diseño de un modelo de Control Interno basado en el Coso III a la Coac Fernando Daquilema Ltda., Matriz Riobamba” pretende :

Obtener una seguridad razonable en el manejo de sus procesos, identificar los principios del Coso III que beneficien a las necesidades de la Cooperativa y permita solucionar los problemas definidos mediante un diagnóstico a la Cooperativa, Aspira el correcto desempeño organizacional y reducir cualquier tipo de Fraude interno y externo en la entidad como también evitar la exposición a posibles riesgos.

Según Lojano (2021,p.8) en su proyecto de investigación “Diseño de un manual de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa hombre líder, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua. Concluye que:

El control interno está diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable para conseguir efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Entonces el manual de control interno permitirá mejorar la gestión administrativa, financiera, el cumplimiento de

la normativa y la toma de decisiones a nivel institucional. Se espera los mejoramientos antes mencionados y la captación del personal.

Así también Pucuna (2019, p.5) en su trabajo de titulación con el tema Elaboración de un manual de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba, concluye:

A través de la creación del manual de control interno, se busca establecer un sistema que asegure la utilización eficiente de los recursos disponibles en la Cooperativa. Este manual propuesto servirá como una referencia legal sólida para que el auditor o el consejo de vigilancia supervisen las distintas actividades en curso y, de este modo, propongan medidas correctivas en caso de identificar deficiencias durante la realización de la supervisión previa, simultánea o posterior.

Finalmente, para Paullán (2019, p.6) en su tema 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 lo siguiente:

Se identificaron deficiencias importantes en el sistema de control interno existente, que incluyen la falta de control de riesgos, la falta de supervisión oportuna de los recursos y el incumplimiento de los objetivos institucionales debido a la falta de coordinación y conocimiento de las normativas internas y externas. El manual de Procedimientos y Control Interno será fundamental para aumentar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa, beneficiando tanto a los socios como a la gestión general de la entidad.

2.2 Referencias Teóricas

2.2.1 Diseño

Según Tobar y Ramirez (2017: p23) El diseño es un proceso creativo y deliberado que implica la concepción y planificación de objetos, sistemas, estructuras, o experiencias con el objetivo de lograr un resultado deseado. El diseño abarca una amplia gama de disciplinas y campos, incluyendo el diseño gráfico, el diseño industrial, el diseño de interiores, el diseño de moda, el diseño de software, el diseño de productos, el diseño arquitectónico y muchos otros.

Según Uribe (2017, p.21) El diseño desempeña un papel fundamental en nuestra vida cotidiana y en la sociedad en general debido a su importancia en diversas áreas. Aquí tienes algunas razones por las cuales el diseño es significativo:

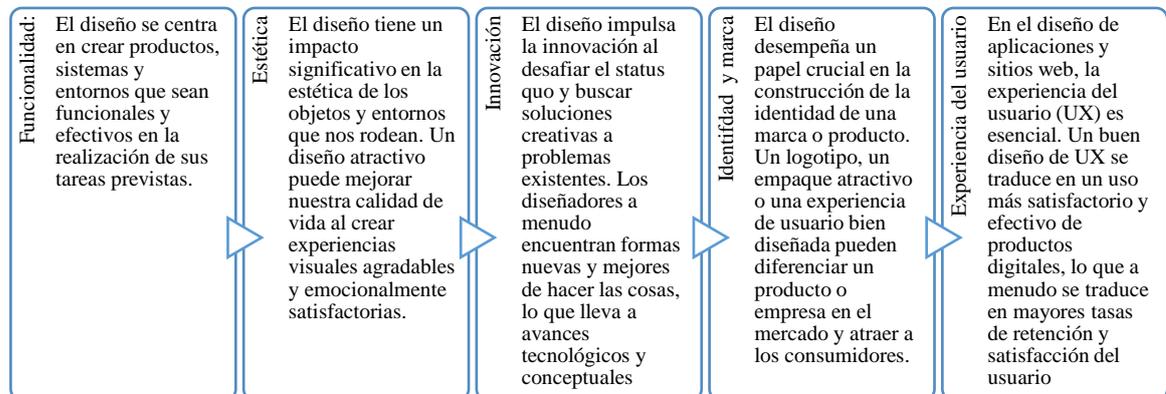


Ilustración 2-1: Importancia del diseño

Fuente: (Tobar y Ramirez, 2017).

Realizado por: Yuquilema J., 2023.

Según Díaz (2021, p.56) el objetivo del diseño es crear soluciones efectivas, funcionales y significativas para una variedad de problemas y necesidades. El diseño abarca una amplia gama de campos y disciplinas, y su objetivo principal es mejorar la calidad de vida, la comunicación y la experiencia humana en diferentes contextos.

En resumen, el diseño es esencial en la creación y mejora constante de productos, entornos y experiencias que afectan todos los aspectos de nuestra vida. Contribuye a la funcionalidad, la estética, la innovación y la comunicación en una variedad de campos, y su influencia es evidente en nuestra sociedad y cultura.

2.2.3 Manual

Para Alvarado y Hernandez (2019, p.21) un manual es un documento escrito o conjunto de documentos que proporciona instrucciones, guías, reglas o información detallada sobre cómo realizar una tarea, operar un sistema, usar un producto o seguir un conjunto de procedimientos. Los manuales son comunes en una variedad de contextos y campos, y se utilizan para transmitir información de manera clara y organizada.

Algunos ejemplos comunes de manuales incluyen:

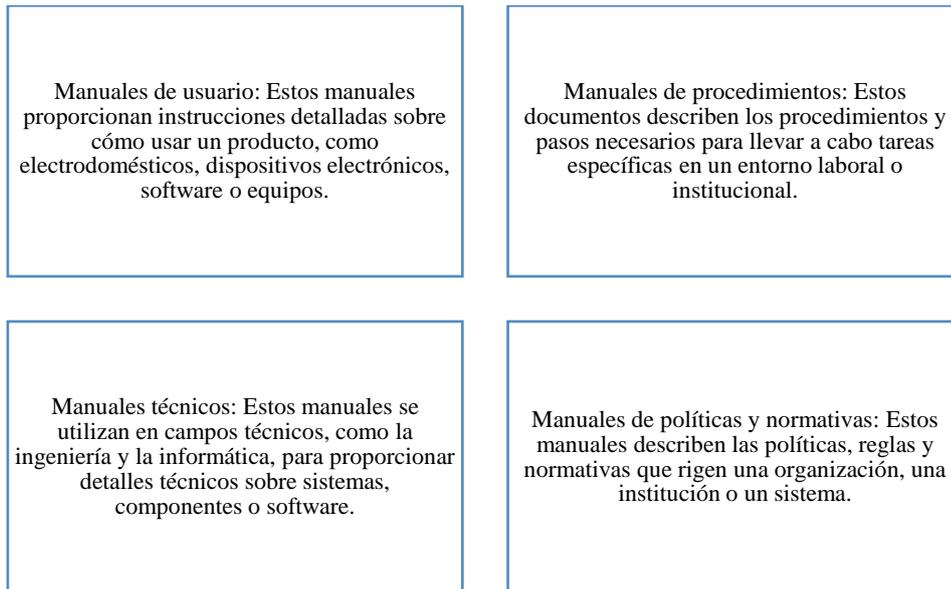


Ilustración 2-2:Ejemplos de manuales

Fuente: (Alvarado y Hernández, 2019, p.21).

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Según Coronel et al.,(2018:p.4) los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en las diferentes áreas dentro de una organización, permite fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, evita desperdicios, reducir costos, facilitar la selección de personal, construir una base y comprender el plan de la empresa.

En resumen, un manual es un recurso importante que proporciona orientación y conocimientos detallados sobre una amplia variedad de temas. Su propósito principal es garantizar que las personas tengan acceso a información precisa y organizada que les permita realizar tareas, utilizar productos o cumplir con regulaciones de manera efectiva y segura.

2.2.3.1 Importancia de los manuales

Para Londo (2018, p.21) los manuales son de mucha importancia porque ayuda a instruir a las personas que ingresan por primera vez a una empresa y evita la confusión de las funciones que tiene a cargo dentro de su área.

Según Ramos (2019, p.56) los manuales desempeñan un papel fundamental en la organización, la eficiencia, la seguridad y la transmisión de conocimientos en una variedad de contextos. Su

importancia radica en su capacidad para proporcionar información estructurada y coherente que mejora la efectividad y la calidad en diversas actividades y situaciones.

La importancia de un manual es considerable en diversos contextos y campos debido a las siguientes razones:

- **Orientación y guía:** Un manual proporciona orientación clara y detallada sobre cómo realizar una tarea o llevar a cabo un proceso. Esto es esencial para que las personas sepan qué hacer y cómo hacerlo correctamente (Ramos, 2019).
- **Uniformidad y coherencia:** En entornos laborales y organizacionales, los manuales de procedimientos garantizan que todas las personas realicen tareas de manera coherente y sigan los mismos estándares. Esto contribuye a la uniformidad en la calidad del trabajo (Ramos, 2019).
- **Transferencia de conocimientos:** Los manuales permiten la transferencia de conocimientos y experiencia de personas experimentadas a nuevos empleados o usuarios. Esto es crucial para preservar el conocimiento institucional y evitar la pérdida de información valiosa (Ramos, 2019).
- **Eficiencia:** Al proporcionar instrucciones claras y directas, los manuales ayudan a aumentar la eficiencia en la realización de tareas. Esto puede resultar en una mayor productividad y ahorro de tiempo (Ramos, 2019).
- **Cumplimiento normativo y legal:** En muchos campos, los manuales de políticas y normativas aseguran que una organización o institución cumpla con regulaciones legales y normativas específicas. Esto es esencial para evitar sanciones legales y mantener la integridad de la entidad (Ramos, 2019).
- **Seguridad:** Los manuales de seguridad son críticos para garantizar la seguridad de las personas y los equipos en entornos peligrosos o situaciones de emergencia. Proporcionan pautas claras sobre cómo prevenir accidentes y cómo actuar en caso de que ocurran (Ramos, 2019).
- **Consistencia de la marca:** En el ámbito de la marca y el marketing, los manuales de identidad corporativa aseguran que la marca se presente de manera coherente en todos los materiales y canales, lo que fortalece el reconocimiento de la marca y la confianza del cliente (Ramos, 2019).
- **Capacitación y aprendizaje:** Los manuales de capacitación son esenciales en entornos educativos y de formación. Ayudan a los estudiantes y participantes a adquirir habilidades y conocimientos de manera estructurada y eficaz (Ramos, 2019).
- **Resolución de problemas:** Los manuales de usuario y técnicos son valiosos para solucionar problemas y realizar mantenimiento. Proporcionan instrucciones paso a paso para identificar y abordar problemas comunes (Ramos, 2019).

- Documentación y registro: Los manuales sirven como una forma de documentar procesos y procedimientos. Esto es útil para el seguimiento, la revisión y la mejora continua de las operaciones y los sistemas (Ramos, 2019).

2.2.3.2 *Objetivos de los manuales*

El objetivo general de los manuales es proporcionar información detallada y estructurada que guíe a las personas en la realización efectiva y coherente de tareas, operaciones, procesos o el uso de productos y sistemas, con el fin de mejorar la eficiencia, la seguridad y la calidad en diversos contextos (Pérez, 2023).

Los manuales tienen varios objetivos clave según su tipo y contexto de uso. A continuación, se presentan algunos de los objetivos más comunes que cumplen los diferentes tipos de manuales: (Coronel et al.,2018:p.24).

- Orientación y Guía: Proporcionar instrucciones detalladas para llevar a cabo tareas y procesos(Coronel et al.,2018:p.24) .
- Estandarización y Coherencia: Establecer estándares uniformes para garantizar la coherencia en las operaciones(Coronel et al.,2018:p.24).
- Transferencia de Conocimiento: Facilitar la transmisión de experiencia y conocimientos a nuevos usuarios (Coronel et al.,2018:p.24).
- Eficiencia y Productividad: Mejorar la eficiencia al ofrecer guías precisas y ahorrar tiempo(Coronel et al.,2018:p.24).
- Cumplimiento Normativo y Legal: Asegurar el cumplimiento de regulaciones y evitar sanciones legales(Coronel et al.,2018:p.24).
- Seguridad: Proporcionar pautas de seguridad en entornos peligrosos(Coronel et al.,2018:p.24).
- Consistencia de la Marca: Mantener la coherencia en la presentación de la identidad de la marca(Coronel et al.,2018:p.24).
- Capacitación y Aprendizaje: Facilitar la adquisición de habilidades y conocimientos(Coronel et al.,2018:p.24).
- Resolución de Problemas: Ayudar en la identificación y solución de problemas comunes.
- Documentación y Registro: Registrar y mejorar procesos con el tiempo(Coronel et al.,2018:p.24).
- Comunicación Interna y Externa: Facilitar la comunicación dentro y fuera de la organización(Coronel et al.,2018:p.24).
- Facilitar la Toma de Decisiones: Proporcionar información relevante para decisiones informadas(Coronel et al.,2018:p.24).

En conjunto, estos objetivos demuestran que los manuales desempeñan un papel fundamental en la organización, eficiencia, seguridad y comunicación en diversas áreas y contextos.

2.2.3.3 Ventajas de los manuales

Los manuales ofrecen varias ventajas en diversas situaciones y contextos, tanto en el ámbito personal como en el empresarial (Londo, 2018). Algunas de las ventajas más destacadas de los manuales son:

- Estructura y organización: Los manuales proporcionan una estructura y organización clara que facilita la comprensión y el acceso a la información.
- Instrucciones detalladas: Los manuales suelen incluir instrucciones detalladas y paso a paso para llevar a cabo tareas, procesos o procedimientos específicos.
- Referencia rápida: Son una fuente de referencia rápida para obtener información necesaria en el momento justo, evitando la búsqueda en múltiples lugares.
- Consistencia: Ayudan a mantener la consistencia en la realización de tareas, lo que es particularmente importante en el entorno empresarial para garantizar la calidad y la eficiencia.
- Capacitación y aprendizaje: Los manuales son útiles en el proceso de capacitación y aprendizaje, ya que proporcionan material de estudio estructurado y coherente.
- Documentación técnica: En campos como la tecnología y la ingeniería, los manuales técnicos son esenciales para comprender el funcionamiento y el mantenimiento de equipos y sistemas.
- Normativas y cumplimiento legal: Los manuales pueden ayudar a garantizar el cumplimiento de regulaciones y leyes al proporcionar pautas y procedimientos específicos.
- Transferencia de conocimiento: Facilitan la transferencia de conocimiento y experiencia, permitiendo que las personas compartan sus conocimientos con otros de manera efectiva.
- Registro y control: Los manuales pueden servir como registros documentados de procedimientos, lo que es valioso para el seguimiento y el control de actividades.

Todas las ventajas mencionadas anteriormente benefician en gran manera al trabajo de los funcionarios evitando la confusión de actividades y procedimientos lo que permite optimizar el tiempo y los recursos materiales de la entidad.

2.2.3.4 Tipos de Manuales

Para Perez (2020, p.23) los tipos de manuales son utilizados de acuerdo con las necesidades que presente la empresa por lo que se propone mejorar la eficiencia de las tareas.

Tabla 2-1: Tipos de Manuales

Por su Contenido:	Por su función:
Manual organizacional	Manual de finanzas
Manual Departamental	Manual de sistema
Manual de política	Manual de Calidad
Manual de procedimientos	Manual de producción
Manual de técnicas	Manual de Compras
Manual de bienvenida	Manual de Ventas
Manual de personal	

Fuente: (Perez, 2020).

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Los manuales sirven como herramienta de mejora para el mejor desenvolvimiento y la optimización de tiempo alcanzando los objetivos planteados por la organización.

2.2.4 Control

Para Copa (2018, p.12) el control implica comprobar si las actividades se ejecutan de acuerdo con el plan establecido, las instrucciones dadas y los principios de gestión. Su propósito principal es identificar deficiencias y fallos para corregirlos y prevenir su reincidencia.

Para Chiavenato (2001, p.67) el control se considera una función crucial que forma parte de la etapa del proceso administrativo donde se realiza la medición y evaluación del rendimiento y se toman medidas correctivas cuando son requeridas. Por tanto, el control es fundamentalmente un proceso orientado a la regulación y corrección.

Se refiere a la acción de supervisar y verificar que las actividades se estén llevando a cabo de acuerdo con las instrucciones y principios de gestión establecidos. Su propósito principal es la detección de deficiencias y errores con el fin de corregirlos y evitar su repetición.

2.2.4.1 Importancia del control

La gestión del control es de suma importancia para cualquier empresa debido a que permite a las autoridades identificar errores y tomar medidas correctivas, reduciendo las desviaciones con respecto a los estándares y asegurando que la dirección del proyecto siga el rumbo adecuado (Castro, 2021, p.3).

Para la autora (Hernandez, 2020, p.12) el control es esencial en cualquier organización ya que asegura que se alcancen los objetivos, manteniendo la calidad, la eficiencia y la consistencia. A través del control, se supervisan los procesos y se toman medidas correctivas cuando es necesario, lo que permite optimizar el uso de recursos y minimizar los riesgos potenciales. Además, el control facilita la toma de decisiones informadas, promueve la responsabilidad y la rendición de cuentas, y fomenta la mejora continua en la organización. Garantiza el cumplimiento de normativas y leyes, y contribuye a la sostenibilidad y la longevidad de la organización al permitirle adaptarse a los cambios y desafíos en su entorno.

Se concluye que el control no solo es fundamental para el éxito y la eficiencia de una organización, sino que también juega un papel esencial en su capacidad para mantenerse competitiva, cumplir con regulaciones y garantizar la satisfacción del cliente.

2.2.4.2 Elementos de Control

Para Rojas et al., (2018:p.121) establece la formación del control por cuatro elementos que se presentan a continuación:



Ilustración 2-3: Elementos de Control

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Para Sanchez (2014, p.18) En cuanto a los componentes del control, se señala que el rol del gerente consiste en garantizar que las acciones de los miembros de la organización estén alineadas con los objetivos establecidos. Esta función de control se compone de tres elementos fundamentales:

1. Definir las normas de desempeño
2. Evaluar los resultados actuales del rendimiento y contrastarlos con las normas establecidas
3. Implementar acciones correctivas cuando no se cumplan las normas

Basándonos en lo anterior, podemos decir que los elementos del control interno comienzan con la especificación de estándares o directrices de rendimiento, seguidos por la evaluación del rendimiento, los métodos para comparar el rendimiento con los estándares establecidos y, finalmente la aplicación de medidas correctivas.

2.2.4.3 Principios de control

Los principios de control son los siguientes:

Equilibrio: Es esencial que cada grupo al que se le haya delegado cierto nivel de autoridad también reciba un grado adecuado de control correspondiente. Asimismo, cuando se delega autoridad, es imperativo establecer mecanismos efectivos para asegurarse de que se cumple con la responsabilidad asignada (Rojas et al .,2018:p.19) .

De la oportunidad: En lo que respecta a la oportunidad, el control debe aplicarse de manera anticipada, antes de que se produzcan errores, para que sea factible tomar medidas correctivas con previsión (Salvatierra et al., 2021:p.19).

De los objetivos: Es fundamental comprender que el control existe en función de los objetivos establecidos, es decir, el control no constituye un fin en sí mismo, sino un medio para alcanzar los objetivos predefinidos (Rojas et al .,2018:p.19).

De las desviaciones: Todas las variaciones o divergencias que surjan deben ser minuciosamente analizadas en relación con los planes, con el propósito de identificar las causas subyacentes y tomar las medidas necesarias para prevenirlas en el futuro (Rojas et al .,2018:p.19).

De la Costeabilidad: La implementación de un sistema de control debe justificar el costo en términos de tiempo y dinero en relación con las ventajas reales que proporciona (Rojas et al .,2018:p.19).

De excepción: Se debe aplicar el control preferentemente a las actividades más representativas con el objetivo de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente que funciones estratégicas requieren control (Salvatierra et al., 2021:p.19).

De la función controladora: Es fundamental destacar que la persona o entidad responsable de llevar a cabo el control no debe estar involucrada en la actividad que está siendo controlada (Rojas et al., 2018:p.19).

Según Parrales y Tamayo (2012:p.22) menciona los principios de control:

- Principio de alineación con los objetivos: El control debe contribuir a la consecución de los objetivos al identificar de manera oportuna las discrepancias con los planes y tomar medidas correctivas necesarias. Todas las funciones administrativas se orientan hacia la consecución de objetivos, y el control debe detectar y señalar las deficiencias o desviaciones en los planes para determinar las correcciones requeridas para alcanzar esos objetivos.
- Principio de establecimiento de estándares claros: El control debe basarse en estándares que sean objetivos, precisos y establecidos de manera adecuada.
- Principio de enfoque en excepciones: Este principio sugiere que cuanto más se concentre un administrador en controlar desviaciones y situaciones excepcionales, más eficaz será el resultado del control.
- Principio de acción efectiva: El control solo se justifica cuando sugiere acciones concretas capaces de corregir las desviaciones identificadas o comprobadas en relación con los planes establecidos.

Resumiendo, los principios de control incluyen la necesidad de ser oportuno para prevenir errores por falta de aplicación en el momento adecuado, y la importancia de la objetividad, que significa que el control no es un objetivo en sí mismo, sino un medio para lograr los objetivos de la organización.

2.2.5 Control Interno

Según Gema y Serrano (2018:p.34), el control interno se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas establecidas dentro de una organización con el propósito de salvaguardar sus activos, garantizar la integridad y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables. Este proceso de control interno se implementa para asegurar que una organización alcance sus objetivos de manera efectiva y eficiente, minimizando los riesgos y asegurando el cumplimiento normativo.

Según la Contraloría General del Estado (2019, p.88) “Es un proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables o directivos de una empresa, con el fin de otorgar una certeza

razonable sobre el logro de los objetivos que son referente de la credibilidad de los estados financieros, la eficacia y eficiencia de las operaciones”.

El COSO define el control interno como "un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables" (Aguirre y Rivera, 2022:p.43).

Se refiere a un sistema integral de políticas as, procedimientos y proceso diseñados y aplicados por la máxima autoridad de una organización con el propósito principal de asegurar que la entidad funciones de manera correcta, ordenada, efectiva y eficiente. Este proceso integra las políticas, la protección de registros contables y la prevención de fraudes y errores para generar información financiera confiable. Además, pretende proporcionar una certeza razonable sobre los objetivos de la entidad financiera.

2.2.5.1 Objetivos de Control Interno

De la Cruz y Donoso (2021:p.23) comenta que uno de los objetivos internos es alcanzar los objetivos corporativos, fomentar la eficacia en las operaciones y garantizar la precisión de los datos financieros de las entidades económicas.

Según Díaz (2021, p.11) Los objetivos que busca el control interno son los siguientes:

- Promover y garantizar el completo cumplimiento de las políticas establecidas por la dirección de la organización.
- Impulsar la eficacia en las operaciones
- Garantizar la confiabilidad, integridad, puntualidad de la información financiera y administrativa, así como de la información complementaria generada dentro de la entidad.
- Salvaguardar los activos de la organización.

Para la Contraloría General del Estado (2019.p.12) el objetivo de control interno es proporcionar un grado de seguridad razonable dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

En base a los distintos criterios los objetivos del control interno se enfocan en:

- Alcanzar los objetivos corporativos, la eficiencia operativa, la integridad de la información financiera.
- Promover y asegurar el cumplimiento de normativas y la protección de los activos de la organización.
- Proporcionar un grado de seguridad razonable en la información financiera, eficacia y eficiencia de las operaciones.

2.2.5.2 Tipos de Control Interno

Para Terreros, 2021 hay tres tipos de control Interno los cuales son:

- **Control Interno preventivo:** Este tipo de control tiene como objetivo prevenir errores o fraudes en una organización. Sin embargo, el control preventivo no se limita únicamente a la evaluación de las áreas financieras, su alcance abarca todos los departamentos que contribuyen al funcionamiento diario de la empresa (Terreros, 2021).

Ventajas del Control preventivo

- Tomar medidas oportunas antes de que surja un problema
- Supervisar la calidad de las operaciones y reducir la incidencia de errores
- Agilizar la implementación de acciones correctivas más efectivas
- Fomentar la autorregulación dentro de la organización
- Mejorar la toma de decisiones estratégicas
- Identificar posibles errores potenciales en el futuro

Para implementar adecuadamente un control interno preventivo, es esencial definir la visión y misión de la empresa, respaldadas por un código de conducta que establezca las normas que todos los empleados deben seguir. Además, en este tipo de control interno, es necesario elaborar divisiones de áreas y departamentos con funciones y responsabilidades específicas, asegurando que cada empleado comprenda sus tareas y cómo llevarlas a cabo.

Control Interno de detección: El control de detección desempeña un papel crucial al descubrir posibles riesgos, errores, omisiones o acciones intencionadas que podrían representar una amenaza para cualquier organización. Este tipo de control complementa al control interno preventivo, identificando aspectos que pueden haber pasado desapercibidos en la evaluación inicial (Terreros, 2021).

Los controles de detección pueden centrarse en:

- Supervisión

- Revisión de registros
- Auditorías de sistemas
- Archivos que respalden la integridad

Algunos de los aspectos que también pueden evaluarse son los registros inadecuados, la ausencia de políticas y procedimientos internos, una excesiva confianza en los colaboradores y la falta de códigos de ética y conducta.

Control interno correctivo: Se enfoca en tomar medidas para revertir eventos no deseados y proporcionar soluciones para los problemas o situaciones que hayan surgido. Además de corregir las fallas actuales, este tipo de control debe incluir medidas preventivas para evitar que los problemas se repitan. Las auditorías suelen ser una herramienta valiosa en la implementación de control interno correctivo, analizan áreas afectadas en primera instancia y evalúan el resto de la organización para prevenir riesgos no detectados previamente (Terrerros, 2021).

Según Díaz (2022, p.65) manifiesta que los tipos de control interno son los siguientes:

Control Interno Administrativo: Se refiere a un sistema único de control interno adoptado por cada empresa como parte de su plan de organización. Este sistema implica la implementación de procedimientos y métodos operativos y contables específicos para facilitar la consecución de sus objetivos administrativos. Los objetivos de control interno administrativo incluyen mantenerse al tanto de la situación de la empresa, coordinar las funciones, asegurar el logro de los objetivos establecidos, mantener una eficiencia en la ejecución y verificar el cumplimiento de las políticas establecidas.

Control Interno Contable: Como una extensión de control administrativo sobre el sistema de información, surge del control interno contable como una herramienta adicional. Sus principales objetivos son garantizar que todas las transacciones se registren de manera oportuna y precisa en las cuentas correspondientes durante el periodo contable adecuado. Esto facilita la preparación de estados financieros y ayuda a mantener un control efectivo sobre los activos. Además, investigando cualquier discrepancia y tomando medidas correctivas apropiadas. También se asegura de que el acceso a los activos esté autorizado de acuerdo con las directrices administrativas establecidas.

2.2.6 Procedimientos

Según la Norma ISO 9001(2020,p.14) Es una manera concreta de ejecutar una actividad o proceso determinado. En otras palabras, cuando un proceso está configurado con pasos definidos y organizados con el fin de alcanzar un resultado particular, se denomina procedimiento.

Para Medina et al., (2019: p.21) es una serie de pasos precisamente establecidos que permiten la ejecución adecuada de una tarea, reduciendo la posibilidad de errores, omisiones o incidentes. Además, se puede describir como la forma en que se llevan a cabo ciertas acciones que suelen realizarse de manera consistente.

“Los procedimientos implican una descripción minuciosa de todas las acciones que deben llevarse a cabo en un proceso laboral, con el propósito de garantizar la reducción de posibles equivocaciones” (Cumbicos et al., 2023.p.11).

Los procedimientos reflejan la manera sistemática en la que la empresa lleva a cabo las tareas administrativas con el fin de optimizar su desempeño en las actividades organizativas Por otro lado, los procedimientos representan la forma sistemática en la que la empresa realiza sus labores administrativas con el objetivo de mejorar su eficiencia en las actividades organizativas. (Díaz, 2021).

2.2.6.1 Importancia de los procedimientos

Para Gallegos (2022, p.12) el procedimiento tiene gran importancia dentro de una entidad debido a que contribuyen a la gestión de recursos relacionados con la expansión del negocio y la optimización de sus operaciones y gastos. De esta manera, se crea un plan estratégico que facilita la toma de decisiones, el cumplimiento de regulaciones, la ejecución de procesos internos y el logro de metas establecidas por cada empresa.

2.2.7 Manual de Procedimientos

Para los autores Medina et al., (2019, p.12) Un manual de procedimientos es un documento que proporciona una descripción detallada y sistemática de los pasos, las políticas y las prácticas necesarias para llevar a cabo una actividad o tarea específica en una organización. Estos manuales son herramientas esenciales para la estandarización de procesos y la capacitación de empleados.

Este tipo de documento promueve la estandarización de procesos, lo que es fundamental para garantizar que las actividades se realicen de manera consistente y eficiente. También es una

herramienta valiosa para la capacitación de empleados, ya que proporciona instrucciones claras y secuenciales para llevar a cabo tareas específicas. Además, ayuda a mantener el cumplimiento normativo al incluir políticas y regulaciones relevantes (Coba et al. 2020: p.21).

2.2.7.1 Tipos de manual de procedimientos

Los manuales de procedimientos son documentos que proporcionan instrucciones detalladas sobre cómo llevar a cabo tareas o procesos específicos en una organización. Existen varios tipos de manuales de procedimientos según el propósito y el alcance. Como se presenta a continuación:

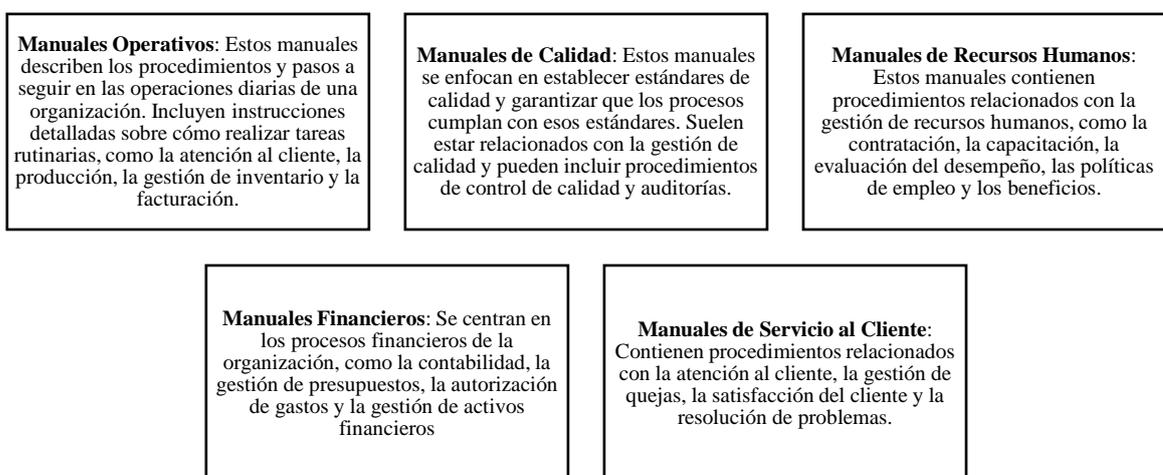


Ilustración 2-4: Tipos de manuales de procedimiento.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Estos son algunos de los tipos de manuales de procedimientos que una organización puede utilizar para documentar y estandarizar sus procesos y operaciones en diversas áreas funcionales. La elección de los tipos de manuales dependerá de las necesidades y los objetivos específicos de la organización.

2.2.7.2 Objetivos de los manuales de procedimientos

Los manuales de procedimientos tienen dos objetivos principales: establecer procesos y prácticas estandarizadas para garantizar que las operaciones se lleven a cabo de manera uniforme en toda la organización, y servir como herramientas de capacitación y referencia para los empleados. A través de estos manuales, se busca mejorar la eficiencia operativa al definir procesos efectivos, lo que conlleva a una utilización más eficaz de los recursos y la reducción de costos. Además, se promueve la calidad y consistencia en las actividades, lo que beneficia tanto la satisfacción del cliente como la reputación de la organización (Colcha et al., 2021, p.22).

Mientras que para Hernandez (2020, p.12) otro objetivo importante es el cumplimiento normativo y el control interno. Los manuales de procedimientos ayudan a asegurar que la organización cumpla con las regulaciones y leyes aplicables, además de proporcionar un marco para el control interno y la gestión de riesgos. También desempeñan un papel fundamental en la reducción de errores al proporcionar instrucciones claras y detalladas para la ejecución de tareas. Finalmente, promueven la transparencia y la rendición de cuentas al establecer responsabilidades y roles claros dentro de la organización. En resumen, los manuales de procedimientos son esenciales para el funcionamiento efectivo de una organización al garantizar que las actividades se realicen de manera coherente, eficiente y cumpliendo con los estándares requeridos.

2.2.8 Procesos

Un proceso se compone de un conjunto de acciones cuidadosamente planeadas que requieren la colaboración de múltiples individuos y recursos materiales trabajando de manera coordinada para alcanzar un objetivo previamente definido. Se examina el modo en que el Servicio planifica, administra y perfecciona sus procedimientos con el fin de respaldar su política y estrategia, y de satisfacer completamente a sus clientes y otras partes interesadas (Colcha et al., p. 2021;p.32).

“Serie de actividades encadenadas que toman insumos y los transforman en productos o servicios de valor para los clientes” (Sanchez, 2014, p.67).

2.2.8.1 Importancia de los procesos

Los procesos desempeñan un papel fundamental en cualquier organización, ya que influyen en la eficiencia operativa, la calidad de los productos o servicios, la consistencia en las operaciones y el control sobre las actividades. Además, la gestión de procesos permite a una organización adaptarse a las cambiantes necesidades del mercado y cumplir con políticas y regulaciones internas y externas. Esta adaptabilidad y capacidad de mejora continua son esenciales para mantener la competitividad en un entorno empresarial dinámico (Cruz y Donoso, 2020:p.21).

Un beneficio crítico de la gestión de procesos es su impacto en la satisfacción del cliente. Los procesos diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes promueven la retención y la lealtad de los mismos. Asimismo, la toma de decisiones basada en datos se ve favorecida por la gestión de procesos, ya que proporciona información valiosa para la planificación estratégica y la toma de decisiones informadas. En última instancia, la capacidad de

una organización para gestionar sus procesos de manera efectiva puede marcar la diferencia en su éxito y competitividad en el mercado (Narvaez, 2019).

Se considera que los procesos son una parte vital de cualquier empresa, ya que impactan en la eficiencia, calidad, consistencia, control y satisfacción del cliente. La gestión de procesos permite a las organizaciones adaptarse, cumplir con regulaciones y mejorar continuamente. Estos beneficios se traducen en una mayor competitividad y en la capacidad de mantenerse a la vanguardia en un mercado en constante cambio.

2.2.8.2 Tipos de procesos

Los procesos para Hernandez (2020, p.12) se pueden dividir en diversos tipos según su función y enfoque dentro de una organización. Los procesos de negocio son cruciales para la operación diaria y pueden incluir actividades como la gestión de la cadena de suministro o recursos humanos. Los procesos de soporte facilitan estas funciones centrales y pueden abarcar áreas como la contabilidad o la gestión de instalaciones. Por otro lado, los procesos de gestión se centran en supervisar y mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos de negocio.

Mientras que Copa (2018, p.34) los procesos de producción están relacionados con la fabricación de productos y la producción en serie, mientras que los procesos de servicio se enfocan en la prestación de servicios, como la atención médica o la educación. Los procesos de apoyo, como recursos humanos o contabilidad, proporcionan funciones de apoyo a las áreas centrales de la organización. Los procesos de mejora buscan optimizar las operaciones existentes, los de cumplimiento se enfocan en garantizar el cumplimiento de regulaciones y estándares, y los de innovación buscan generar nuevas ideas y productos. Por último, los procesos de gestión del conocimiento se dedican a la captura y aplicación del conocimiento dentro de la organización. La identificación y gestión efectiva de estos procesos son esenciales para la eficiencia y el éxito organizacional.

Por lo cual se considera que los tipos de procesos son una parte fundamental de la operación y el éxito de cualquier organización. La clasificación de estos procesos es útil para comprender sus roles específicos en la estructura empresarial y permite a las organizaciones optimizar sus operaciones para lograr eficiencia y calidad.

2.2.9 Método Coso

AEC (2022) menciona que COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission) es una organización compuesta por organismos privados, establecida en los EEUU, dedicada a proporcionar un modelo común de orientación a las entidades sobre aspectos fundamentales de:

- Gestión Ejecutiva Y De Gobierno,
- Ética Empresarial,
- Control Interno,
- Gestión Del Riesgo Empresarial,
- Control Del Fraude, Y
- Presentación De Informes Financieros.

2.2.9.1 Evolución del Modelo COSO

1992: publicación del Internal Control – Integrated Framework (Informe COSO o COSO I), como un marco integrado para ayudar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno (GlobalSuite, 2022).

2004: se publica el Modelo COSO ERM (Enterprise Risk Management – Integrated Framework) o COSO II, permitiendo a las compañías mejorar su gestión de control interno mediante un proceso más completo de gestión del riesgo (GlobalSuite, 2022).

2013: publicación del modelo COSO III, actualizado en el modelo COSO ERM 2017, que mejora el Marco Integrado para permitir una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan las organizaciones (GlobalSuite, 2022).

Tabla 2-2: Tabla comparativa del modelo COSO

Versión	Orden cronológico	Premisa	Objetivos	Componentes	Adicional
COSO I	1992: publicación del Interna Control – Integrated Framework	Define un marco conceptual de control interno estableciendo una definición	<ul style="list-style-type: none">• Operaciones• Información financiera• Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none">• Ambiente de control• Evaluación de riesgo• Actividad de control• Información y comunicación• Monitoreo	Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.

		común del control interno que responda a necesidades, mejora la calidad de información			
COSO II	2004: Modelo COSO ERM (Enterprise Risk Management – Integrated Framework)	El nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo, así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégicos • Operación • Informes • Cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes de Control • Establecimiento de objetivos • Identificación de eventos • Evaluación de riesgos • Respuesta a los riesgos • Actividades de control • Información y comunicación • Monitoreo 	Los 8 componentes del COSO II, están interrelacionados entre sí, están alineados con los 4 objetivos.
COSO III	2013: publicación del modelo COSO III	La ampliación del año 2014 permitió corregir aspectos del marco original, no limitándose a fiabilidad de la información financiera, sino que debía darse cavidad a todo tipo de información.	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones • Reporte • Cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control y comunicación • Monitoreo 	Codificación de principios puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del sistema de control interno basado en 17 principios.

Fuente: (Pintos, 2018).

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

2.2.9.2 Coso III

“En el presente trabajo investigativo se aplica el Modelo de Control Interno COSO2013 (COSO III) que consta de cinco componentes establecidos en versiones anteriores y que incluyen 17 principios clave que representan características esenciales de cada componente. Este modelo se caracteriza por abordar diversos aspectos y ofrecer una serie de beneficios, como una mayor

atención al gobierno corporativo, la globalización de los mercados y operaciones, la complejidad creciente de los negocios, el aumento de la regulación y la necesidad de habilidades y responsabilidades específicas, así como la confianza en tecnologías en constante evolución y la prevención, contención y detección del fraude (Pintos, 2018, p.23).

La efectividad del sistema de control interno depende de la claridad, agilidad y confianza en su funcionamiento, lo que contribuye a lograr un grado razonable de certeza en la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno eficaz reduce el riesgo de que la entidad no alcance sus objetivos a un nivel aceptable, siempre y cuando los componentes y principios pertinentes estén presentes y funcionando en el diseño e implementación del sistema de control interno, operando de manera integrada (Robbins y Coulter, 2020, P.11).

Sin embargo, es crucial destacar que, aunque un sistema de control interno eficaz puede ayudar a alcanzar metas y evaluar el progreso de la entidad, no garantiza el éxito absoluto, ya que otros factores, como la gobernanza, las condiciones económicas y las directrices externas, influyen significativamente en el éxito general de la organización (Díaz, 2021, P.32).

2.2.9.3 Componentes del COSO III

El Modelo de Control Interno COSO 2013 (COSO III) consta de cinco componentes fundamentales que son esenciales para el establecimiento y funcionamiento de un sistema de control interno efectivo (Calle et al., 2021: p.210). Estos componentes son:

Ambiente de Control: Este componente se refiere al entorno organizacional y cultural en el que operan los controles internos. Incluye la integridad y los valores éticos de la organización, la estructura de gobierno, la asignación de responsabilidades y la cultura de control. Un ambiente de control sólido es fundamental para el funcionamiento eficaz de los controles internos (Calle et al., 2021: p.210).

Evaluación de Riesgos: La identificación y evaluación de riesgos es esencial para determinar las amenazas potenciales que podrían obstaculizar el logro de los objetivos de la organización. Este componente implica la evaluación de riesgos operativos, financieros, de cumplimiento y estratégicos (Calle et al., 2021: p.210).

Actividades de Control: Estas actividades son los procedimientos y políticas establecidos para mitigar los riesgos identificados. Pueden incluir políticas y procedimientos de autorización, revisión y aprobación, así como medidas de seguridad física y lógica (Calle et al., 2021: p.210).

Información y Comunicación: La comunicación eficaz es esencial para asegurar que la información relevante se comparta de manera oportuna y llegue a las partes interesadas adecuadas. Esto incluye la comunicación de políticas y procedimientos, informes de control y cualquier otro dato necesario para la gestión de riesgos y el logro de objetivos (Calle et al., 2021: p.210).

Supervisión y Monitoreo: El último componente se enfoca en la supervisión continua de los controles internos. Esto implica la revisión y evaluación periódica del sistema de control interno para garantizar su efectividad. La supervisión puede llevarse a cabo a través de auditorías internas, revisiones de la alta dirección y evaluaciones de terceros (Calle et al., 2021: p.210).

Estos cinco componentes trabajan en conjunto para proporcionar un sistema integral de control interno que ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos y a gestionar los riesgos de manera efectiva. El COSO III se ha convertido en un marco de referencia ampliamente aceptado para el diseño, implementación y evaluación de sistemas de control interno en las organizaciones.

2.2.10 Empresa

Para Deelen (2016, p.6) una empresa es una organización o entidad económica que se dedica a la producción, distribución o prestación de bienes y servicios con el propósito de generar ingresos y beneficios. Estas organizaciones pueden variar en tamaño, estructura y sector de actividad. El propósito fundamental de una empresa es proporcionar productos o servicios que satisfagan las necesidades y deseos de los clientes, lo que a su vez contribuye a su crecimiento y éxito en el mercado. Las empresas pueden ser de propiedad privada, pública o mixta, y operan en diversos entornos económicos y legales (Uribe, 2017).

2.2.10.1 Características de una Empresa

Para Delen (2016, p.6) las características generales que se encuentran en la mayoría de las empresas, pero es importante recordar que cada empresa es única y puede tener sus propias particularidades y enfoques según su industria y objetivos específicos.

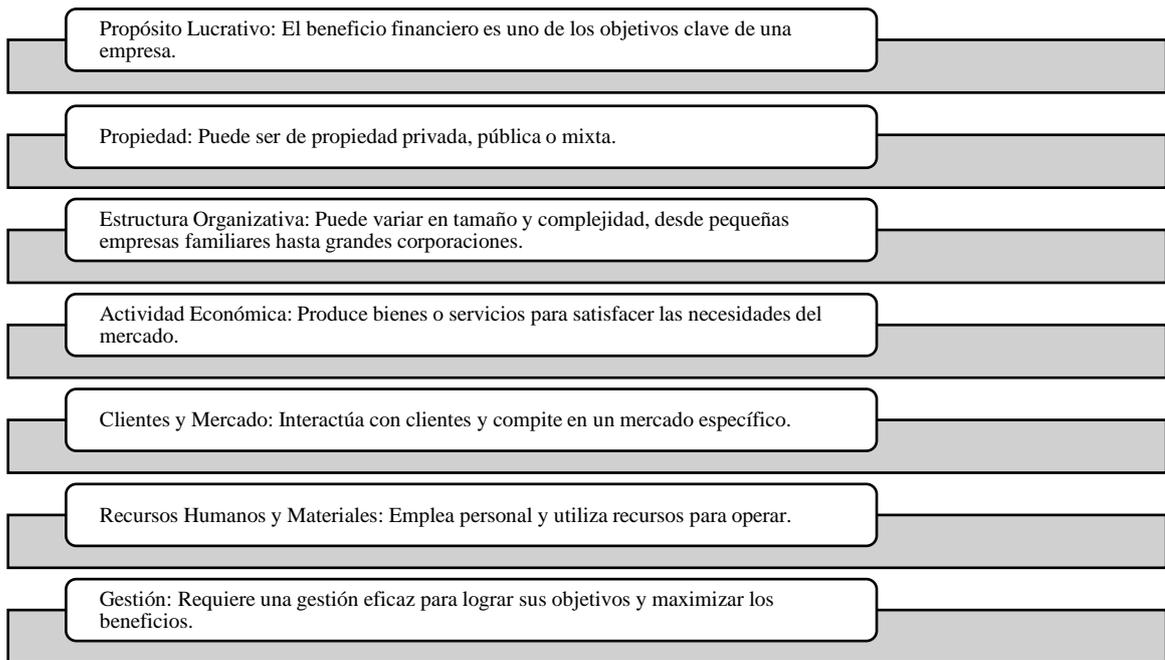


Ilustración 2-5: Características de una empresa

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

2.2.11 Cooperativa

La Declaración sobre la Identidad Cooperativa establece que una cooperativa es una entidad autónoma compuesta por personas que se unen voluntariamente para satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a través de una empresa de propiedad conjunta y control democrático (Coba et al, 2020: p.61).

Una cooperativa es una forma de organización económica y social en la que un grupo de personas se une voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes. Estas personas, conocidas como "socios" o "miembros", trabajan juntas de manera colaborativa y democrática para lograr objetivos compartidos a través de una empresa de propiedad conjunta y controlada de manera colectiva (Copa, 2018, p.12).

Las cooperativas se basan en principios y valores fundamentales, como la democracia, la igualdad, la solidaridad y la participación activa de los miembros en la toma de decisiones. Cada miembro de una cooperativa tiene una voz igual en las decisiones, independientemente de la cantidad de capital que haya aportado (GlobalSuite, 2022).

2.2.11.1 Valores de la cooperativa

Los valores según Coba et al (2020: p.65) son fundamentales ya que sustentan el movimiento cooperativo:

- **Autoayuda:** Las cooperativas son organizaciones de ayuda mutua en las que los miembros se unen para abordar sus necesidades y aspiraciones comunes.
- **Responsabilidad propia:** Los miembros de una cooperativa asumen la responsabilidad de su propio desarrollo y del desarrollo de su cooperativa.
- **Democracia:** Las cooperativas son organizaciones democráticas, controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la toma de decisiones y en la elección de representantes.
- **Igualdad:** Todos los miembros de una cooperativa tienen derechos y responsabilidades iguales, independientemente de la cantidad de capital que hayan aportado.
- **Equidad:** Las cooperativas operan de manera justa y equitativa, proporcionando beneficios a los miembros en función de su participación en la cooperativa.
- **Solidaridad:** Las cooperativas promueven la solidaridad entre los miembros y con otras cooperativas, trabajando juntas para el beneficio mutuo y el desarrollo sostenible.
- **Honestidad:** Las cooperativas se basan en la honestidad y la transparencia en todas sus operaciones y transacciones.
- **Apertura:** Las cooperativas son abiertas a todas las personas que deseen unirse y están dispuestas a aceptar las responsabilidades de membresía.
- **Cuidado mutuo:** Los miembros de una cooperativa se preocupan por el bienestar de los demás y trabajan juntos para el beneficio común (Coba , Diaz , & Tapia, 2020).

Estos valores son la base del funcionamiento de las cooperativas y guían sus acciones y decisiones en todos los niveles. Las cooperativas se esfuerzan por crear un ambiente en el que estos valores sean respetados y practicados por todos los miembros, lo que contribuye a un movimiento cooperativo sólido y sostenible.

2.2.11.2 Principios de la cooperativa

Los principios cooperativos son pautas fundamentales que rigen el funcionamiento de las cooperativas. Estos principios son universales y se aplican en todo el movimiento cooperativo en todo el mundo (Hernández D., 2021, p.24). A continuación, se presentan los siete principios cooperativos:

Membresía voluntaria y abierta: Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas que deseen utilizar sus servicios y estén dispuestas a aceptar las responsabilidades de membresía sin discriminación de género, social, racial, política o religiosa (Hernández, 2021, p.24).

Control democrático de los miembros: Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la toma de decisiones y en la elección de representantes. En las cooperativas primarias, se aplica el principio de "un miembro, un voto", lo que significa que cada miembro tiene igual poder de voto, independientemente de la cantidad de capital que haya aportado (Hernández, 2021, p.24).

Participación económica de los miembros: Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan democráticamente el capital de la cooperativa. Los beneficios y excedentes se distribuyen entre los miembros en función de su participación en la cooperativa, y parte de los excedentes se pueden destinar al desarrollo de la cooperativa, la creación de reservas y otras actividades aprobadas por los miembros (Hernández, 2021, p.24).

Autonomía e independencia: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, controladas por sus miembros. Pueden colaborar con otras organizaciones, incluidos gobiernos, pero lo hacen de manera que asegure el control democrático de los miembros y mantenga la autonomía de la cooperativa (Hernández, 2021, p.24).

Educación, formación e información: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus miembros, representantes electos, gerentes y empleados para que puedan contribuir de manera efectiva al desarrollo de la cooperativa. Además, informan al público en general, especialmente a los jóvenes y líderes de opinión, sobre la naturaleza y los beneficios del cooperativismo (Hernández, 2021, p.24).

Cooperación entre cooperativas: Las cooperativas trabajan juntas a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales para servir a sus miembros de manera más efectiva y fortalecer el movimiento cooperativo en su conjunto (Hernández, 2021, p.24).

Preocupación por la comunidad: Las cooperativas tienen un fuerte compromiso con el desarrollo sostenible de sus comunidades. Esto se logra a través de políticas aprobadas por los miembros y actividades que benefician a la comunidad en general (Hernández, 2021, p.24).

Estos principios son esenciales para la identidad y el funcionamiento de las cooperativas, y reflejan su enfoque en la equidad, la democracia y el bienestar tanto de sus miembros como de las comunidades a las que sirve.

2.2.12 Cooperativa de Ahorro y Crédito

Cooperativas de ahorro y crédito. - Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley (Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular Y Solidaria, 2012).

2.2.12.1 Actividades financieras.

Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- b. Otorgar préstamos a sus socios;
- c. Conceder sobregiros ocasionales;
- d. Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g. Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j. Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que, en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k. Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;

- l. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n. Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

2.2.12.2 Organización interna

Asamblea General

El Parágrafo I de la sección "Organización Interna" establece las funciones y atribuciones de la Asamblea General en el contexto de una cooperativa u organismo de integración.

La Asamblea General es el órgano de gobierno más importante de la cooperativa y sus decisiones son vinculantes para los directivos, administradores y socios, siempre que estén en conformidad con la ley, el reglamento interno y el estatuto social de la cooperativa.

Las atribuciones y deberes de la Asamblea General incluyen la aprobación y modificación del estatuto social y los reglamentos internos, la elección y remoción de miembros de los consejos de Administración y Vigilancia, la aprobación de informes financieros y de gestión, la toma de decisiones sobre adquisición o enajenación de bienes inmuebles, la definición de la distribución de excedentes, la resolución de fusiones, transformaciones, escisiones, disolución y liquidación, entre otros asuntos. Además, se establece que existen tres tipos de asambleas generales: ordinarias, extraordinarias e informativas, y se detallan las actividades que deben llevarse a cabo en las asambleas generales ordinarias, que se deben realizar al menos dos veces al año.

En resumen, la Asamblea General es el órgano rector de la cooperativa y tiene un conjunto importante de responsabilidades y poderes para tomar decisiones sobre asuntos clave que afectan a la cooperativa y sus socios (Reglamento a la Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2018, p.38).

Consejo de Administración

El Parágrafo II se refiere al Consejo de Administración de la cooperativa y enumera sus atribuciones y deberes, así como el número de vocales que debe tener el consejo. Entre las atribuciones y deberes del Consejo de Administración se incluyen (Reglamento a la Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2018, p.38).:

- Cumplir y hacer cumplir los principios del cooperativismo y la ley.
- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.

- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo.
- Proponer reformas al estatuto social y reglamentos internos.
- Dictar reglamentos de administración y organización interna no asignados a la Asamblea General.
- Aceptar o rechazar solicitudes de ingreso o retiro de socios.
- Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social.
- Designar al presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración, así como comisiones o comités especiales.
- Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica.
- Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios.
- Aprobar el plan estratégico, plan operativo anual y presupuesto.
- Resolver temas como la afiliación o desafiliación de organismos de integración.
- Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente.
- Tomar decisiones sobre la apertura y cierre de oficinas operativas.
- Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente.
- Aprobar programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa.
- Ejercer cualquier otra atribución otorgada por la ley, el reglamento interno o el estatuto social que no esté asignada a otro órgano de la cooperativa.

El número de vocales del Consejo de Administración varía según el tamaño de la cooperativa, con un mínimo de tres vocales para cooperativas con hasta mil socios y un máximo de nueve vocales para cooperativas con más de mil socios. Además, se establece un sistema de renovación parcial en las elecciones, alternando mayorías y minorías en cada elección, excepto en la primera elección. Esto ayuda a mantener la continuidad en el funcionamiento del consejo.

Presidencia

El Parágrafo III se refiere a la Presidencia en el contexto de una cooperativa y enumera las condiciones, responsabilidades y atribuciones del presidente (Reglamento a la Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2018, p.38):

Requisitos para ser presidente: Para ser elegido presidente de la cooperativa, se deben cumplir ciertos requisitos, como haber sido socio durante al menos dos años antes de la elección y haber recibido capacitación en áreas de su competencia antes de asumir el cargo. El presidente es elegido por el Consejo de Administración de entre sus miembros y puede ser removido en

cualquier momento, siempre y cuando haya justificación para ello, con el voto secreto de más de la mitad de los vocales del Consejo de Administración.

Subrogación del presidente: En caso de ausencia temporal o definitiva del presidente, el vicepresidente asumirá sus responsabilidades. El vicepresidente debe cumplir los mismos requisitos que el presidente, asegurando la continuidad de liderazgo.

Duración en el Cargo: El presidente desempeñará sus funciones durante el período que esté establecido en el estatuto social de la cooperativa.

Atribuciones y Responsabilidades del presidente: Las atribuciones y responsabilidades del presidente incluyen convocar, presidir y dirigir las discusiones en las asambleas generales y en las reuniones del Consejo de Administración. También tiene la responsabilidad de desempatar en las votaciones de la asamblea general mediante su voto, presidir todos los actos oficiales de la cooperativa y, en caso de que el estatuto social lo exija, firmar cheques conjuntamente con el Gerente.

En resumen, el presidente de la cooperativa cumple un papel importante en la dirección y representación de la organización, garantizando la conducción adecuada de las actividades y toma de decisiones dentro de la cooperativa.

Consejo de vigilancia

El Parágrafo IV se refiere al Consejo de Vigilancia en el contexto de una cooperativa y enumera sus atribuciones y deberes:

Nombramiento de presidente y secretario: El Consejo de Vigilancia elige de entre sus miembros al presidente y al secretario del Consejo.

Control de Actividades Económicas: Su función principal es el control de las actividades económicas de la cooperativa.

Vigilancia de Contabilidad: Deben asegurarse de que la contabilidad de la cooperativa cumpla con las normas técnicas y legales vigentes.

Auditoría Interna: En el caso de cooperativas que no superen un límite de socios o activos específico, el Consejo de Vigilancia también realiza funciones de auditoría interna.

Opinión sobre Estados Financieros: Presentan a la asamblea general un informe con su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa.

Proposición de Auditores: Proponen ante la asamblea general la terna para la designación de auditor interno y externo, y pueden, con justificación, proponer la remoción de directivos o del Gerente (Reglamento a la Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2018, p.38).

En cuanto al número de vocales del Consejo de Vigilancia, este varía según lo que esté estipulado en el estatuto social de la cooperativa, con un mínimo de tres y un máximo de cinco vocales principales y sus suplentes. También se establece un sistema de renovación parcial en las elecciones del consejo (Reglamento a la Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2018, p.38).

2.3 Marco conceptual

- **Actividades de Control:** Implementa políticas y procedimientos para gestionar riesgos.
- **Ambiente de Control:** Establece la cultura y la integridad de la organización.
- **Comunicación Transparente:** Fomenta una comunicación clara y abierta en la organización.
- **Confidencialidad:** Protección de la información sensible de la organización contra divulgación no autorizada.
- **Cultura de Control:** Valores y normas que influyen en la efectividad de los controles internos.
- **Cumplimiento Normativo:** Garantiza que se cumplan leyes y regulaciones aplicables.
- **Cumplimiento:** Adherencia a las leyes, regulaciones y políticas aplicables.
- **Efectividad:** Capacidad de los controles internos para lograr sus objetivos previstos.
- **Evaluación de Riesgos:** Identifica amenazas que pueden afectar los objetivos.
- **Examen de Riesgos:** Evaluación sistemática de amenazas potenciales y su impacto en la organización.
- **Fraude Interno:** Actos engañosos realizados por empleados o partes internas de la organización.
- **Fraude:** Acciones engañosas destinadas a obtener ganancias ilegítimas o beneficios personales.
- **Gestión de Activos:** Supervisión de la adquisición, uso y disposición de recursos de la entidad.
- **Gestión de Incidentes:** Proceso de respuesta y mitigación de eventos no deseados o fallas en los controles.
- **Información y Comunicación:** Asegura la comunicación efectiva de datos y políticas.

- Integridad: Fomenta la ética y los valores en toda la organización.
- Mejora Continua: Busca optimizar los procesos y la eficacia de los controles.
- Normativa: Reglas y regulaciones establecidas por autoridades y organismos reguladores.
- Responsabilidad Corporativa: Define roles y responsabilidades en el control interno.
- Riesgo: Posibilidad de eventos que puedan afectar negativamente los objetivos de la organización.
- Riesgos Estratégicos: Evalúa amenazas relacionadas con la estrategia de la organización.
- Seguridad de Datos: Protege la confidencialidad y disponibilidad de la información.
- Supervisión Continua: Monitoreo constante de la eficacia de los controles internos.
- Supervisión y Monitoreo: Realiza seguimiento y revisión continua de los controles internos.

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Descripción de enfoque

3.1.1 *Enfoque cualitativo*

Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, hay una realidad que descubrir, construir e interpretar (Monroy y Nava, 2018:p.18).

Mediante el enfoque cualitativo podemos analizar las actividades que cumplen diariamente dentro de la institución como la atención al cliente, cierre de caja, el comportamiento de los funcionarios entre otros. Y para comprobar si se da el cumplimiento de la hipótesis planteada.

3.1.2 *Enfoque cuantitativo*

La recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías, existe una realidad objetiva única (Monroy y Nava, 2018:p.65).

Mediante el enfoque cuantitativo podemos recolectar información con datos presentados a través de estados financieros, entre otros. Para determinar que la información presentada es verídica y confiable para los usuarios y la toma de decisiones de las autoridades de tal manera se dará cumplimiento a la hipótesis planteada.

3.2 Alcance de la investigación

3.2.1 *Investigación Exploratoria*

La investigación exploratoria es una metodología de investigación que se utiliza cuando el objetivo es explorar un tema o problema de estudio de manera preliminar y obtener una comprensión más profunda de este antes de realizar una investigación más exhaustiva. Suele ser la primera etapa en el proceso de investigación y se utiliza para identificar ideas, conceptos, variables, y definir las preguntas de investigación (Llorénz y Espinosa, 2019:p.34).

Se aplica este tipo de investigación al revisar documentos, políticas y procedimientos relacionados con el control interno de la cooperativa para obtener una visión general de su estructura y funcionamiento. Así también se lleva a cabo entrevistas con personal de la organización para comprender su percepción y experiencias en relación con el control interno.

3.2.2 Investigación descriptiva

El objetivo del investigador consiste en proporcionar una narración detallada de situaciones y eventos, es decir, en explicar cómo se presenta un fenómeno específico. Los estudios descriptivos se enfocan en definir las características clave de individuos, grupos, comunidades u otros fenómenos que están sujetos a análisis. Estos estudios involucran la medición y evaluación de diversas facetas, dimensiones o elementos del fenómeno o fenómenos bajo investigación. Desde una perspectiva científica, la acción de describir equivale a cuantificar y medir (Moreno, 2019, p. 33).

Se aplica este tipo de investigación al momento de documentar detalladamente los procesos y procedimientos internos de la cooperativa. Esto implica describir paso a paso cómo se realizan las actividades, identificar quiénes son responsables de cada tarea y documentar los flujos de información y autorización. Así también mediante la investigación descriptiva, se pueden identificar los riesgos y debilidades en los procesos internos. Esto implica analizar cómo se están llevando a cabo las actividades y si existen posibles áreas de mejora o vulnerabilidades que puedan dar lugar a errores o fraudes. La descripción detallada de los procesos facilita la identificación de estos riesgos.

3.3 Diseño de la investigación

3.3.1 No experimental

La investigación no experimental, también conocida como investigación no empírica, se refiere a un enfoque de investigación en el que el investigador no manipula deliberadamente variables independientes o no interviene en el proceso que está siendo estudiado. En otras palabras, en la investigación no experimental, el investigador observa, recopila y analiza datos sin realizar experimentos controlados o intervenciones en situaciones de estudio (Grajales, 2000, p. 32).

Se aplica este tipo de investigación al momento de la revisión de registros, transacciones y documentación existente para evaluar si se están siguiendo los procedimientos establecidos y si

existen desviaciones o problemas. También al incluir la comparación de las prácticas internas con los requisitos legales y regulaciones aplicables para asegurarse de que se cumplan las normativas.

3.3.2 *Diseño transversal*

Se refiere a un tipo de diseño de estudio que se enfoca en recopilar datos en un solo punto en el tiempo o durante un período específico sin realizar un seguimiento a lo largo del tiempo. También se le conoce como un "diseño transversal" o "diseño de sección cruzada". Este diseño es comúnmente utilizado en investigaciones de corte transversal, encuestas y estudios que buscan obtener una instantánea de la situación en un momento particular (Llorénz y Espinosa, 2019).

Se aplica este tipo de diseño al momento de definir un tiempo de 6 meses para la elaboración del manual de control interno dentro de la cooperativa.

3.3.3 *Tipo de estudio*

3.3.3.1 *Investigación de Campo*

“La investigación de Campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio”(Grajales, 2000, p. 52).

Se recolecto suficiente información, datos sobre sus estados financieros y demás mediante la observación en la entidad y encuesta a los funcionarios como a los socios que son parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

3.3.3.2 *Investigación Bibliográfica*

La investigación bibliográfica es un enfoque de investigación que se basa en la revisión y análisis de fuentes escritas y publicadas, como libros, artículos, informes, documentos académicos y otros recursos de información. Su objetivo es recopilar, evaluar y sintetizar la información disponible sobre un tema de investigación específico (Llorénz y Espinosa, 2019: p.64).

El proyecto de investigación se basa en revisiones bibliografías realizadas anteriormente de libros sobre autores que definen aspectos a tratar dentro del presente trabajo lo que permitirá tener un respaldo teórico y dar confiabilidad sobre su información.

3.4 Métodos, técnicas e instrumentos

3.4.1 Métodos

3.4.1.1 Método Deductivo

Según Aponte (2017 p. 17) el método deductivo consiste en la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de enunciados supuestos llamados premisas si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia.

Se aplica este método al partir de principios generales del control interno y llegar a conclusiones específicas a través de la recopilación de datos y pruebas. Este enfoque es especialmente útil para establecer teorías y proporcionar orientación basada en principios sólidos para la mejora del control interno en una cooperativa.

3.4.1.2 Método Inductivo

Para Narváez (2019, p.11) Es un proceso de razonamiento que se basa en la observar y experimentar para luego establecer una conclusión general a partir de casos específicos. La conclusión general puede ser incierta por lo que si surgen nuevas investigaciones pueden ser revisadas y cambiar.

El método inductivo se centra en aprender de las experiencias y situaciones reales para mejorar el control interno de la cooperativa de ahorro y crédito. Es un enfoque práctico que puede ser especialmente útil para abordar problemas específicos y adaptar soluciones a las necesidades y circunstancias particulares de la cooperativa.

3.4.2 Técnicas de Investigación

3.4.2.1 Encuesta

"La encuesta es una técnica que implica la administración de un cuestionario a una muestra de individuos. Las encuestas proporcionan datos sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los participantes" (García 2016, p.82).

Se implementó una encuesta estructurada basada en los componentes del control interno y se administró a los empleados de la cooperativa. El propósito era evaluar si las actividades se llevaron a cabo con eficiencia, eficacia y economía, cumpliendo con los principios éticos y de transparencia en las operaciones.

3.4.3 Instrumento de investigación

El cuestionario es una de las herramientas más comunes para recopilar datos en investigaciones. Consiste en una serie de preguntas relacionadas con una o más variables que se desean medir (Monroy y Sánchez, 2018, p. 92).

En este estudio, se estructuró un cuestionario que se dividió en cinco secciones, cada una de las cuales se centró en la evaluación de los componentes del control interno. Cada sección comenzó con una descripción del componente y sus principios correspondientes, así como las actividades institucionales relacionadas. A continuación, se presentaron las preguntas específicas destinadas a los responsables de las unidades financieras, quienes evaluaron el componente en el ámbito de su competencia.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

Según la definición de García (2016), una población se refiere al conjunto completo de casos que cumplen con ciertas especificaciones. Esta población representa la totalidad del fenómeno que se está investigando, y todos los elementos dentro de esta población comparten una característica común que está siendo estudiada, lo que da origen a los datos utilizados en la investigación.

En el presente trabajo de integración curricular se cuenta con 16 empleados que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jaspe” Ltda., quienes son la población en estudio.

3.5.2 Muestra

Por ser reducido el número de personas que laboran en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Jaspe” Ltda., no se aplica el cálculo de la muestra trabajando con el 100% de la población.

CAPÍTULO IV

4 MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Evaluación del control interno mediante el método COSO III

4.1.1 Parámetro de Evaluación para el cuestionario de Control Interno

En la evaluación del cuestionario de Control Interno se aplicará los siguientes valores:

Tabla 4-1: Escala del nivel de Cumplimiento de Control Interno

(+) POSITIVO					
ALTA	MEDIA ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA	
5	4	3	2	1	
			(-) NEGATIVO		

Fuente: Villa, A., 2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 4-1: Parámetros de Evaluación del Cuestionario de Control Interno

CONTROL INTERNO			RIESGO		
Escala			Escala		
Alta	5	71% - 85%	Insignificante	1	10% - 25%
Media Alta	4	56% - 70%	Bajo	2	26% - 40%
Media	3	41% - 55%	Medio	3	41% - 55%
Baja	2	26% - 40%	Alto	4	56% - 70%
Muy Baja	1	10% - 25%	Muy Significativo	5	71% - 85%

Fuente: Villa, A., 2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

4.2 Cuestionario de control interno

4.2.1 Ambiente de Control

Tabla 4-2: Cuestionario de Diagnostico al Componente 1 Ambiente de Control

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA				
MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO				
AMBIENTE DE CONTROL				
PRINCIPIO	ENFOQUE	PREGUNTA	CALIF	EVIDENCIA
Principio 1: La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	a) Establece el tono de la Gerencia, Junta directiva. La Alta Gerencia y el personal Supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos reforzándolo en sus actuaciones.	¿Existe un área asignada para evaluar el desempeño de los funcionarios de acuerdo con los estándares de conducta?	5	Código de Ética
		¿La Cooperativa Cuenta con procedimientos definidos para evaluar el desempeño de los funcionarios de acuerdo con los estándares de conducta esperados en la entidad?	5	Código de Ética
		¿El código de ética se ha socializado con los funcionarios de la Cooperativa?	1	
			11 / 3 = 4	
	b) Establece estándares de conducta. Las expectativas de la Junta directiva y la Alta dirección respecto a la integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta en todos los niveles de la organización, los proveedores de servicio externos y socios de negocios.	¿En el código de ética plantean los estándares de conducta para todos los niveles de la organización y a los proveedores de Servicio?	5	Código de Ética
		¿Los funcionarios de la Cooperativa cumplen con los estándares de conducta?	2	
		¿La institución plantea políticas sobre el conflicto de interés entre funcionarios, directivos de la Cooperativa con proveedores y socios?	5	Código de Ética

			12 / 3 = 4	
	c) Evalúa la adherencia a estándares de conducta. Los procesos evalúan el desempeño de los individuos y equipos en base a los estándares de conducta esperados en la entidad	¿La Cooperativa cuenta con procedimientos definidos para evaluar el desempeño de los funcionarios de acuerdo con los estándares de conducta?	2	
		¿Existe un área asignada para evaluar el desempeño de los funcionarios de acuerdo con los estándares de conducta?	2	
		¿Se realizan evaluaciones de conocimiento y cumplimiento de los estándares de conducta a todos los funcionarios?	1	
			5 / 3 = 2	
	d) Aborda y decide sobre desviaciones oportunamente. Las desviaciones de los estándares de conducta esperada son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.	¿Se verifica el cumplimiento de conducta con lo establecido previamente?	2	
		¿Se ha dado conocer los estándares de conducta planteadas en el código de ética?	1	
		¿Se establece los estándares de conducta de manera escrita?	5	Código de Ética
			8 / 3 = 3	
		¿Se evalúa el perfil profesional de la junta directiva a cada periodo?		
Principio 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno	a) Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección. La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión	¿La junta directiva conoce las responsabilidades a cumplir?	5	Estatuto Interno
		¿La junta directiva cumple con la competencia y experiencia profesional para cumplir con sus	5	Estatuto Interno

estableciendo requerimientos y expectativas	responsabilidades de supervisión?		
	¿La Junta Directiva de la Cooperativa cuenta con mecanismos de supervisión?	5	Informes financieros mensuales
		15/3=5	
b) Aplica experiencia relevante. La Junta Directiva define, mantiene y evalúa las habilidades y experiencia de sus miembros para que puedan hacer preguntas de sondeo de la Alta Dirección y tomar medidas proporcionales	¿La junta directiva cumple con la experiencia y perfil profesional para tomar medidas proporcionales?	5	Estatuto Interno
	¿Se evalúa el perfil profesional de la Junta directiva cada periodo?	2	
	¿Se capacita a la junta directiva frecuentemente?	2	
		9 / 3 = 3	
c) Opera de manera independiente. La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en las evaluaciones y toma de decisiones	¿Los miembros de la Junta Directiva son independientes a la Administración?	5	Estatuto interno
	¿La junta directiva cuenta con suplentes?	5	Estatuto Interno
	¿Los suplentes son independientes a la administración?	5	Estatuto Interno
		15 / 3 = 5	
d) Brinda supervisión sobre el sistema de Control interno. La Junta Directiva conserva la responsabilidad de Supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración	¿La junta directiva evalúa periódicamente el desempeño de los funcionarios y personal de administración?	2	
	¿La junta directiva conoce el proceso del sistema de control interno?	5	Código de ética

	Entorno de Control. – Establece integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia y rendición de cuentas a la Junta.	¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones de cada área?	1	
		¿Se maneja manuales actualizados frecuentemente?	1	
	Evaluación de Riesgos. Monitorear las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto de los cambios, fraude y la evasión del control interno por parte de la administración	¿Cuentan con un modelo de gestión de riesgos, que permita identificar los riesgos existentes y los futuros	1	
	Actividades de Control. Proveer supervisión a la alta dirección en el desarrollo y cumplimiento de las actividades de control	¿Cuentan con indicadores para comprobar el cumplimiento de las actividades de control?	1	
	Información y Comunicación -Analizar y discutir la información relacionada al cumplimiento de los objetivos de la entidad	¿Se realizan informes confiables que validen el cumplimiento de los objetivos?	5	Actividades del oficial de cumplimiento
	Actividades de Supervisión- Evaluar y supervisar la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y remediación de la administración de las deficiencias	¿Se realizan actividades de supervisión y se mitigan deficiencias encontradas?	5	Plan de Trabajo
			21/ 8 = 3	

Principio 3: La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.	a) Considera todas las estructuras de la entidad. La administración y la Junta Directiva considera las estructuras múltiples utilizadas para apoyar la consecución de los objetivos	¿La Cooperativa cuenta con un organigrama estructural legalmente aprobado y publicado donde se delimita las actividades y responsabilidades del personal?	5	Organigrama Estructural
		¿Se distribuyen las responsabilidades a través de una jerarquía?	5	Organigrama Estructural
		¿El organigrama estructural actualizado periódicamente?	5	Organigrama Estructural
			15/3= 5	
	b) Establece líneas de reporte. La administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad para que permita la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad	¿La cooperativa cuenta con líneas de reporte?	5	Código de Ética
		¿Se reporta las actividades inusuales por los medios establecidos en la empresa?	5	Informe oficial de Cumplimiento
		¿Existen sanciones en caso de comprobar dichas actividades inusuales?	5	Código de Ética
			15/3= 5	
	c) Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades. La Administración y la junta directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidades, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización.	¿La Cooperativa cuenta con un manual de Funciones?	1	

		¿Las responsabilidades de los funcionarios son actualizados periódicamente?	5	Memos y oficios informativos
			6/2=3	
Principio 4: La Cooperativa demuestra compromiso para retener profesionales competentes alineados con los objetivos de la entidad.	a) Establece políticas y prácticas. Reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	¿La Cooperativa cuenta con personal capacitado para el cumplimiento de los Objetivos?	5	Plan de Capacitaciones
		¿La entidad cuenta con un personal comprometido?	5	Notificación de la SEPS de cambio de Segmento
			10/2=5	
	b) Evalúa la competencia y direcciona deficiencias. La junta directiva y la administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos de acuerdo con las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias.	¿Cuenta con Políticas establecidas para la contratación de proveedores de servicios externos?	1	
		¿Se evalúa a los proveedores que prestan servicios externos?	1	
			2/2=1	
	c) Atrae, desarrolla y retiene profesionales. La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos	¿La Cooperativa cuenta con un plan de capacitación anual?	1	
		¿Se realizan evaluaciones de inteligencia emocional y actitud antes de su contrato?	1	
		¿Se realizan evaluaciones periódicas a los trabajadores?	2	
			4/3=1	
d) Planea y se prepara para sucesiones. La alta dirección y la junta	¿La Cooperativa cuenta con un plan de sucesiones para una pronta respuesta	1		

	directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de responsabilidad importante para control interno	en caso de incidentes o estados de emergencia? ¿El personal administrativo y demás empleados están correctamente distribuidos?	5	Organigrama estructural
			6/3=2	
Principio 5: La entidad define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	a) Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades. La administración y la Junta directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las actividades de control interno e implementar acciones correctivas cuando sea necesario.	¿Las distintas áreas operativas cuentan con un manual de funciones y responsabilidades?	5	Plan de Actividades
		¿Existen mecanismos de comunicación?	5	Código de Ética
		¿La Cooperativa cuenta con acciones correctivas?	5	Código de Ética
			15/3=5	
	b) Establece medidas de desempeño, incentivos y premios. La administración y la junta directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles reflejando estándares de conducta, considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo	¿Poseen incentivos para el eficiente cumplimiento de objetivos por parte del personal? ¿Se realizan seguimientos a las acciones realizadas en un periodo? ¿Realizan evaluaciones de desempeño personal para verificar el cumplimiento de los objetivos?	5 5 1	Plan de Actividades Plan de Actividades
		11/3=4		
c) Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la	¿Se entregan incentivos y bonos de acuerdo con el	5	Plan de Actividades	

	relevancia en curso. La administración y la Junta directiva alinean incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.	desempeño del trabajador?		
		¿El plan de incentivos se vincula con el cumplimiento de los objetivos planteados?	5	Plan de Actividades
			10/2= 5	
d) Considera presiones excesivas. La administración y la Junta directiva evalúan y ajustan las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos, así como ellos asignan responsabilidades, desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño.	¿La Cooperativa evalúa el cumplimiento de actividades bajo presión?	1		
	¿Se elaboran estrategias para trabajar con efectividad el cumplimiento de los objetivos?	5		Actividades estratégicas
	¿Las actividades se acercan al cumplimiento de los objetivos?	5		Plan de trabajo
			11/3=4	
e) Evalúa el desempeño y premios o disciplina de los individuos. La administración y la Junta directiva evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado	¿Se encuentra registrado los incentivos a realizar?	5		Plan de Actividades
	¿Cuenta con un plan de sanciones?	1		
	¿Se evalúa el desempeño de los funcionarios de la Cooperativa?	2		
			8/3=3	

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 4-2: Resumen del macro integral del control interno ambiente de control

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA		
RESUMEN DEL MARCO INTEGRAL DE CONTROL INTERNO		
AMBIENTE DE CONTROL		
PRINCIPIO	ENFOQUE	CALIFICACIÓN
Principio 1: La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	a) Establece el tono de la Gerencia, Junta directiva. La Alta Gerencia y el personal Supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos reforzándolo en sus actuaciones.	4
	b) Establece estándares de conducta. Las expectativas de la Junta directiva y la Alta dirección respecto a la integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta em todos los niveles de la organización, los proveedores de servicio externos y socios de negocios.	4
	c) Evalúa la adherencia a estándares de conducta. Los procesos evalúan el desempeño de los individuos y equipos en base a los estándares de conducta esperados en la entidad	2
	d) Aborda y decide sobre desviaciones oportunamente. Las desviaciones de los estándares de conducta esperado son identificados y corregidos oportuna y adecuadamente	3
		13 / 4 = 3
Principio 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno	a) Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección. La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión estableciendo requerimientos y expectativas	5
	b) Aplica experiencia relevante. La Junta Directiva define, mantiene y evalúa las habilidades y experiencia de sus miembros para que puedan hacer preguntas de sondeo de la Alta Dirección y tomar medidas proporcionales	3
	c) Opera de manera independiente. La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en las evaluaciones y toma de decisiones	5
	d) Brinda supervisión sobre el sistema de Control interno. La Junta Directiva conserva la responsabilidad de Supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración	3
	16/4 = 4	
Principio 3: La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de	a) Considera todas las estructuras de la entidad. La administración y la Junta Directiva considera las estructuras múltiples utilizadas para apoyar la consecución de los objetivos	5
	b) Establece líneas de reporte. La administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad para que permita la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad	5

autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.	c) Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades. La Administración y la junta directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidades, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización.	3
		13/3 = 4
Principio 4: La Cooperativa demuestra compromiso para retener profesionales competentes alineados con los objetivos de la entidad.	a) Establece políticas y prácticas. Reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	5
	b) Evalúa la competencia y direcciona deficiencias. La junta directiva y la administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos de acuerdo a las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias.	1
	c) Atrae, desarrolla y retiene profesionales. La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos	1
	d) Planea y se prepara para sucesiones. La Alta dirección y la junta directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de responsabilidad importante para control interno	2
		9/4=2
Principio 5: La entidad define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	a) Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades. La administración y la Junta directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las actividades de control interno e implementar acciones correctivas cuando sea necesario.	5
	b) Establece medidas de desempeño, incentivos y premios. La administración y la junta directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles reflejando estándares de conducta, considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo	4
	c) Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso. La administración y la Junta directiva alinean incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.	5
	d) Considera presiones excesivas. La administración y la Junta directiva evalúan y ajustan las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos, así como ellos asignan responsabilidades, desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño.	4
	e) Evalúa el desempeño y premios o disciplina de los individuos. La administración y la Junta directiva evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado.	3
	21/5 = 4	

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 4-3: Ponderación

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.	
PONDERACIÓN TOTAL	
AMBIENTE DE CONTROL	
Principio 1: La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	3
Principio 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno	4
Principio 3: La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.	4
Principio 4: La Cooperativa demuestra compromiso para retener profesionales competentes alineados con los objetivos de la entidad.	2
Principio 5: La entidad define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	4
	17 / 5 = 3

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

$$\text{Promedio Componente} = \frac{\text{Suma Total}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio Componente} = \frac{16}{5}$$

$$\text{Promedio Componente} = 3$$

CONTROL INTERNO			RIESGO		
Escala			Escala		
Alta	5	71% - 85%	Insignificante	1	10% - 25%
Media Alta	4	56% - 70%	Bajo	2	26% - 40%
➤ Media	3	41% - 55%	➤ Medio	3	41% - 55%
Baja	2	26% - 40%	Alto	4	56% - 70%
Muy Baja	1	10% - 25%	Muy Significativo	5	71% - 85%

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Análisis: Mediante la evaluación del primer componente Ambiente/ Entorno de Control a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. A través del cuestionario por el método del Coso III, tiene un promedio de 3 con una escala media en el control interno lo que indica un nivel medio de riesgo.

4.2.2 Evaluación de Riesgos

Tabla 4-4: Cuestionario de Diagnostico al Componente 2 Evaluación de riesgos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA				
MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO				
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
PRINCIPIO	ENFOQUE	PREGUNTA	CALIF.	EVIDENCIA
Principio 6.- La Organización define los objetivos para la identificación y evaluación de los riesgos.	Objetivos Operativos			
	Refleja decisiones de la dirección	¿La Cooperativa cuenta con objetivos operativos?	5	Plan de trabajo
		¿Los objetivos planteados reflejan la decisión de la junta directiva y administración?	5	Plan de trabajo
			10/2=5	
	Considera la tolerancia al riesgo	¿Cuenta con un modelo de gestión de riesgo?	1	
		¿Considera el nivel de riesgo?	1	
			2/2=1	
	Incluye las metas de desempeño operativo y financiero	¿Se definen metas que dirijan el desempeño operativo y financiero?	5	Plan de trabajo
		¿Los objetivos reflejan las metas a alcanzar a nivel operativo y financiero	5	Plan de trabajo
			10/2=5	
	Objetivos de información financiera Externa			
	Cumple con las normas contables aplicables	¿Los informes presentados por parte de la entidad cumple con todas las normas de Contabilidad aplicables?	5	Código de ética
		¿Se respeta las normas establecidas para la elaboración de los estados financieros?	5	Código de ética
			10/2=5	
	Considera la materialidad	¿Cuentan con métodos para determinar la materialidad?	1	
		1/1=1		
Refleja las actividades de la organización	¿Proporciona información financiera a los inversores y demás acreedores potenciales?	2		

	¿La información presentada refleja un diagnóstico de la empresa?	2	
		4/2=2	
Objetivos de Información no financiera externa			
Cumple con las normas y marcos establecidos externamente	¿La administración considera los requerimientos externos?	5	Estatuto interno
	¿La administración incorpora los requerimientos externos a los objetivos institucionales?	5	Estatuto Interno
		10/2=5	
Considera el nivel necesario de precisión	¿La información presentada cumple con las necesidades de los usuarios?	2	
	¿En los informes Consideran índices cualitativos y cuantitativos para atender las necesidades de los usuarios?	2	
		4/2=2	
Refleja las actividades de la organización	¿Proporciona información verídica que refleja la confiabilidad de esta?	5	Plan de trabajo
	¿La información refleja un nivel cualitativo y cuantitativo?	5	Plan de trabajo
		10/2=5	
Objetivos de la organización			
Refleja las decisiones de la dirección	¿Los objetivos reflejan la decisión de la junta directiva y administrativa?	5	Plan de trabajo
Refleja las actividades de la organización	¿Los objetivos dirigen sus actividades al cumplimiento de la meta establecida?	5	Plan de trabajo
Objetivos de Cumplimiento			
Refleja las leyes y regulaciones externas	¿La Cooperativa cumple las disposiciones aplicables?	5	Estatuto Interno

	Tiene en cuenta la tolerancia al riesgo	¿Los objetivos permiten cumplir con las medidas para mitigar posibles riesgos?	4	Manual de Crédito, Código de ética	
	Adicional a las anteriores respuestas, por favor realizar las siguientes preguntas:	¿La Cooperativa cuenta con objetivos estratégicos?	5	Plan de Objetivos Estratégicos	
		¿Los objetivos establecidos ayudan a reconocer los riesgos que podrían afectar los mismos de acuerdo con la naturaleza del negocio?	4	Plan de trabajo	
Principio 7.- La organización identifica y analiza los riesgos en todos los niveles para determinar su gestión.	a) Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y función. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.	¿La Cooperativa tiene un sistema de gestión de riesgos?	2		
		¿Cuentan con un proceso de Evaluación de Riesgos?	1		
		¿Cuenta con un comité de Riesgos?	1		
				4/3=1	
	b) Analiza factores externos e internos- La identificación de los riesgos tiene en cuenta los factores mencionados y su impacto en la consecución de los objetivos.	¿Se evalúa de los posibles riesgos externos e internos y su impacto en la Cooperativa?	1		
		¿Definen un proceso diferente para cada tipo de riesgo?	1		
				2/2=1	
	c) Involucra a los niveles apropiados de la dirección- La organización dispone de mecanismos de evaluación de riesgos que implican a los niveles de dirección	¿Los mecanismos de riesgo están compuestos de acuerdo con la necesidad de la Cooperativa?	2		
		¿Cuentan con mecanismos de Riesgos legalmente aprobados por la Junta Directiva y demás directivos?	1		
				3/2=2	
d) Estima la importancia de los riesgos identificados- Son analizados a través de un proceso que incluye la importancia del riesgo	¿Se ha diseñado una matriz donde se clasifique los riesgos?	1			
	¿Mitigar los riesgos es una problemática de importancia	5	Código de Ética		

		para la junta Directiva y demás autoridades?		
			6/2=3	
	e) Determina como responder a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la gestión de riesgo y si debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.	¿La administración diseño respuestas a los riesgos analizados?	1	
		¿Las respuestas que se dan a los riesgos previamente analizados son aprobadas y documentadas?	1	
			2/2= 2	
Principio 8.- La organización evalúa los riesgos de fraude	a) Tiene en cuenta distintos tipos de Fraude. - La evaluación del Fraude tiene en cuenta información fraudulenta, pérdida de activos y casos de corrupción que se deriven de los distintos casos de fraude e irregularidades.	¿La Cooperativa considera la probabilidad de actos corruptos, fraudes, abuso, desperdicio y otras irregularidades que atenten contra los recursos de la Cooperativa?	5	Código de ética
			5/1=5	
	b) Evalúa los incentivos y las presiones- La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta los incentivos y las presiones.	¿El proceso de evaluación de riesgo considera los incentivos y presiones que llevan a los funcionarios a cometer fraude?	1	
		¿Cuenta con políticas que sancionen los fraudes encontrados?	5	Código de ética
		¿La administración asegura la confidencialidad de los funcionarios para denunciar la incidencia de actos corruptos probables y ocurridos dentro de la institución?	5	Código de ética
			11/3=4	
	c) Evalúa las oportunidades- La evaluación del riesgo de fraude tendrá en cuenta las adquisiciones, uso o venta de activos no autorizados, alteración de registros contables	¿La Cooperativa cuenta con políticas que sancionan la malversación de activos, lavado de activos y corrupción?	5	Código de ética

	o actos irregulares dentro de la organización.			
			5/1=5	
	d) Evalúa las actitudes y justificaciones- La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta motivos por los que la directiva y miembros de la organización podrían participar en actuaciones irregulares	¿Se realizan análisis de riesgo de fraude a las diferentes autoridades responsables del manejo administrativo y financiero de la Institución?	1	
		¿Verifican que no haya un uso inadecuado de los accesos permitidos al sistema de la entidad?	1	
		¿Existe alguna normativa que destituya a las personas que comentan algún acto corrupto o irregular?	5	Código de ética
			7/3=2	
Principio 9.- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al sistema de control interno	a) Evalúa los cambios en el entorno externo - El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico que opera la organización.	¿La cooperativa maneja procesos específicos para identificar y documentar los cambios en su ambiente y condiciones internas, y cómo se asegura de que se analicen en términos de su impacto en el control interno?	1	
		¿Se utiliza proceso de respuesta cuando se identifican cambios significativos en sus condiciones operativas o ambientales que podrían afectar el control interno?	1	
			2/2=1	
	b) Evalúa los cambios en el modelo de negocio- La organización tiene en cuenta los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocio, los cambios efectuados en las	¿Se maneja un enfoque para evaluar la eficacia de los controles internos existentes después de que se hayan producido cambios significativos?	1	

	líneas de negocio existentes, las operaciones de negocio adquiridas o vendidas relativas al sistema de control interno, el rápido crecimiento, los grandes cambios con respecto a la dependencia de una organización de distintas geografías extranjeras y de nuevas tecnologías.	¿Se comunica oportunamente la información relacionada con los cambios identificados y las acciones correctivas tomadas para mantener el control interno adecuado en la cooperativa?	1	
		¿La cooperativa maneja procedimientos para evaluar y responder a los riesgos emergentes o a los cambios en los riesgos existentes relacionados con las condiciones cambiantes en su entorno?	1	
			3/3=1	
c) Evalúa cambios en la alta dirección - La organización tiene en cuenta los cambios en la dirección y las actitudes y filosofías con respecto al sistema de control interno.		¿La cooperativa se asegura de que la evaluación de riesgos y las respuestas se desarrollen y apliquen de manera oportuna y efectiva?	1	
		¿Cuenta con un plan de acción para mitigar los cambios significativos externos e internos de la entidad?	1	
		¿Existen indicadores clave de desempeño utilizados para evaluar la efectividad de la evaluación y gestión de riesgos en un entorno de cambio constante?	1	
			3/3 = 1	

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 4 -5: Resumen del marco integral evaluación de riesgos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA		
RESUMEN DEL MARCO INTEGRAL DE CONTROL INTERNO		
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
PRINCIPIO	ENFOQUE	CALIFICACIÓN
Principio 6.- La organización define los objetivos para la identificación y evaluación de los riesgos.	Objetivos Operativos	
	Refleja decisiones de la dirección	5
	Considera la tolerancia al riesgo	1
	Incluye las metas de desempeño operativo y financiero	5
	Objetivos de información financiera Externa	
	Cumple con las normas contables aplicables	5
	Considera la materialidad	1
	Refleja las actividades de la organización	2
	Objetivos de Información no financiera externa	
	Cumple con las normas y marcos establecidos externamente	5
	Considera el nivel necesario de precisión	2
	Refleja las actividades de la organización	5
	Objetivos de la organización	
	Refleja las decisiones de la dirección	5
	Refleja las actividades de la organización	5
	Objetivos de Cumplimiento	
	Refleja las leyes y regulaciones externas	5
Tiene en cuenta la tolerancia al riesgo	4	
¿La Cooperativa cuenta con objetivos estratégicos?	5	
¿Los objetivos establecidos ayudan a reconocer os riesgos que podrían afectar los mismos de acuerdo con la naturaleza del negocio?	4	
	59/15=4	
Principio 7.- La organización identifica y analiza los riesgos en todos los niveles para determinar su gestión.	a) Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y función. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.	1
	b) Analiza factores externos e internos- La identificación de los riesgos tiene en cuenta los factores mencionados y su impacto en la consecución de los objetivos.	1
	c) Involucra a los niveles apropiados de la dirección- La organización dispone de mecanismos de evaluación de riesgos que implican a los niveles de dirección	2
	d) Estima la importancia de los riesgos identificados- Son analizados a través de un proceso que incluye la importancia del riesgo	3

	e) Determina como responder a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la gestión de riesgo y si debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.	2
		9 / 5 = 2
Principio 8.- La organización evalúa los riesgos de fraude	a) Tiene en cuenta distintos tipos de Fraude. - La evaluación del Fraude tiene en cuenta información fraudulenta, pérdida de activos y casos de corrupción que se deriven de los distintos casos de fraude e irregularidades.	5
	b) Evalúa los incentivos y las presiones- La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta los incentivos y las presiones.	4
	c) Evalúa las oportunidades- La evaluación del riesgo de fraude en cuenta las adquisiciones, uso o venta de activos no autorizados, alteración de registros contables o actos irregulares dentro de la organización.	5
	d) Evalúa las actitudes y justificación- La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta motivos por los que la directiva y miembros de la organización podrían participar en actuaciones irregulares	2
		16 / 4 = 4
Principio 9.- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al sistema de control interno	a) Evalúa los cambios en el entorno externo - El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico que opera la organización.	1
	b) Evalúa los cambios en el modelo de negocio- La organización tiene en cuenta los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocio, los cambios efectuados en las líneas de negocio existentes, las operaciones de negocio adquiridas o vendidas relativas al sistema de control interno, el rápido crecimiento, los grandes cambios con respecto a la dependencia de una organización de distintas geografías extranjeras y de nuevas tecnologías.	1
	c) Evalúa cambios en la alta dirección - La organización tiene en cuenta los cambios en la dirección y las actitudes y filosofías con respecto al sistema de control interno.	1
		3 / 3 = 1

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.	
PONDERACIÓN TOTAL	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	
Principio 6.- La organización define los objetivos para la identificación y evaluación de los riesgos.	4
Principio 7.- La organización identifica y analiza los riesgos en todos los niveles para determinar su gestión	2
Principio 8.- La organización evalúa los riesgos de fraude.	4
Principio 9.- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al sistema de control interno	1
	11/ 4 = 3

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

$$\text{Promedio Componente} = \frac{\text{Suma Total}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio Componente} = \frac{11}{4}$$

$$\text{Promedio Componente} = 3$$

CONTROL INTERNO			RIESGO		
Escala			Escala		
Alta	5	71% - 85%	Insignificante	1	10% - 25%
Media Alta	4	56% - 70%	Bajo	2	26% - 40%
➤ Media	3	41% - 55%	➤ Medio	3	41% - 55%
Baja	2	26% - 40%	Alto	4	56% - 70%
Muy Baja	1	10% - 25%	Muy Significativo	5	71% - 85%

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Análisis: Mediante la evaluación del segundo componente Evaluación de Riesgo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. A través del cuestionario por el método del Coso III, tiene un promedio de 3 con una escala medio en el control interno lo que indica un nivel medio de riesgo.

4.2.3 Actividades de Control

Tabla 4-6: Marco integrado del control interno componente actividades de control

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA				
MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO				
ACTIVIDADES DE CONTROL				
PRINCIPIO	ENFOQUE	PREGUNTA	CALIF	EVIDENCIA
Principio 10.- La organización define y desarrolla actividades de control que disminuyan los riesgos.		¿Garantiza la cooperativa de ahorro y crédito que las actividades de control estén diseñadas, actualizadas y sean lo suficientemente adecuadas para lograr los objetivos institucionales y responder eficazmente a los riesgos identificados?	2	
	a) Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos sean llevadas a cabo	¿Se asegura la cooperativa de que las actividades de control diseñadas en respuesta a los riesgos estén alineadas de manera efectiva con las directrices de la Administración y sean aplicadas de manera consistente para lograr un control interno eficaz y apropiado?	2	
		¿Se asegura la cooperativa de que la Administración esté realizando revisiones adecuadas del desempeño actual y a nivel de función o actividad como parte de las actividades de control?	5	La alta dirección, oficial de cumplimiento
			9/3=3	
	b) Considera factores específicos de la entidad. La administración considera como el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control	¿Cuál es el enfoque de la cooperativa para establecer y revisar normas e indicadores de desempeño como parte de sus actividades de control interno?	2	
	¿Cómo determina la cooperativa de ahorro y crédito si una actividad de control específica cumple un propósito significativo o si una deficiencia en el control tendría un efecto relevante en el	5		

	logro de sus objetivos institucionales?		
		7/2=4	
c) Determina la importancia de los procesos del negocio. La administración determina cual importancia de los procesos del negocio requiere las actividades de control	¿Cómo aborda la cooperativa de ahorro y crédito la segregación de funciones en el diseño de las responsabilidades de las actividades de control?	3	
		3/1=3	
d) Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control. Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automáticos, Controles preventivos y de detección	¿Existe una documentación que les permita definir las responsabilidades a cada funcionario?	1	
	¿La administración tiene identificadas las actividades de control que previenen y mitigan riesgos?	4	
	¿Dentro de las actividades de control se toma en cuenta los manuales y políticas?	5	
	¿Se evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas periódicamente?	2	
		12/4=3	
e) Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad	¿Se verifica el cumplimiento de las actividades de control a nivel gerencial?	5	Actas Mensuales
	¿Se han implementado acciones correctivas al identificar incumplimientos en el desarrollo de las actividades de control?	2	
		7/2=4	
f) Dirige la segregación de funciones. La administración segrega funciones incompatibles, dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativo.	¿La administración separa las responsabilidades para autorizar transacciones, procesarlas y registrarlas para que ningún funcionario controle todos los aspectos clave de una transacción?	5	Organigrama Estructural
	¿Los controles parten de la segregación de funciones entre	5	Estatuto Interno

		los diferentes niveles de la organización		
			10/2=5	
Principio 11.- La organización define actividades de control generales sobre tecnología	a) Determina la dependencia entre el uso de la tecnología en los procesos y los controles generales. La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos, las actividades de control automáticas y controles generales de tecnología.	¿Cuentan con programas tecnológicos que ayuden con el desarrollo de sus actividades?	5	Sistemas Contables
		¿Desarrollar sistemas de información de manera que cumplan con los objetivos institucionales y aborden adecuadamente los riesgos asociados?	2	
		¿Se asegura la administración de que el personal, los procesos, los datos y la tecnología en los sistemas de información estén organizados de manera eficiente para obtener, comunicar y disponer de información relevante para los procesos operativos de la institución?	2	
			9/3=3	
	b) Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología	¿Qué medidas se toman para garantizar que el ciclo de vida de la información en los sistemas de información sea gestionado de manera efectiva?	1	
		¿Se planifica y gestiona la integración de los procesos manuales y las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en el sistema de información de la institución para asegurar una operación armoniosa y eficiente??	1	
		¿Se asegura la cooperativa de ahorro y crédito de que sus sistemas de información y el uso de las TIC estén alineados con las necesidades de información de los procesos operativos, garantizando así la disponibilidad oportuna y la confiabilidad de la	1	

		información para beneficio de sus miembros?		
			3/3=1	
	c) Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad. La dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas	¿Se aplica medidas implementadas por la cooperativa de ahorro y crédito para fortalecer el control interno relacionado con la seguridad y la confidencialidad de la información en el contexto de las TIC, especialmente en lo que respecta a la restricción de accesos, y cómo se integran estas medidas en sus actividades de control en general?	1	
		¿Se maneja procedimientos específicos que ha establecido la cooperativa para garantizar la confidencialidad de los datos y la protección contra accesos no autorizados en sus sistemas de información?	1	
			2/2=1	
	d) Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología. La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura	¿Se realiza mantenimientos y las actualizaciones de los sistemas operativos utilizados?	5	Plan de mantenimiento
		¿Cuenta con controles para proteger el sistema contra el acceso y uso no autorizado?	1	
		¿Qué medidas se han adoptado en la cooperativa para asegurar la integridad de la información en sus sistemas de información, incluyendo la veracidad y autenticidad de los datos, y cómo se verifica su cumplimiento?	1	
			7/3=2	
Principio 12.- La organización ejecuta las actividades de control a través de políticas que establecen líneas	a) Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las	¿Se cuenta con políticas y procedimientos específicos que la administración ha implementado para llevar a cabo las actividades de control en la cooperativa y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	Código de ética Manual de Crédito y Cobranza

generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.	actividades a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos especificando acciones	¿Cómo se asegura la cooperativa de que las políticas y procedimientos establecidos por la administración se comunican y aplican de manera efectiva en toda la organización para mantener un ambiente de control adecuado?	5	Código de Ética Plan de trabajo
		¿Se cuenta con políticas y procedimientos específicos que la administración ha implementado para llevar a cabo las actividades de control en la cooperativa y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?	2	
			11/3=4	
	b) Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos. La administración establece responsabilidades y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen	¿Las actividades de control permiten identificar y corregir los errores encontrados?	5	Plan de trabajo
		¿Cómo se asignan las responsabilidades dentro de la unidad de negocios o función en relación con la gestión de riesgos y las actividades de control?	2	
			7/2=4	
	c) Funciona oportunamente. El personal responsable desarrolla las actividades de control como es definido en las políticas y procedimientos	¿Cuáles son los documentos específicos, como políticas, manuales o lineamientos, que la administración ha desarrollado para documentar y comunicar claramente las responsabilidades de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito?	5	Oficial de Cumplimiento
		¿Cómo se asegura la cooperativa de que estos documentos de control interno estén ampliamente accesibles y comprendidos por todos los miembros del personal, y cómo se verifica su cumplimiento en la práctica?	5	Plan de trabajo

	¿La administración de la cooperativa revisa periódicamente las políticas, procedimientos y actividades de control, y de qué manera garantiza que estas revisiones mantengan la relevancia y eficacia en la consecución de los objetivos y la gestión de los riesgos?	2	
		12/3=4	
d) Toma acciones correctivas. El personal responsable investiga y actúa sobre temas que son resultados de la ejecución de actividades de control	¿Cuentan con un proceso de identificación de errores la mismas que son analizadas?	2	
	¿Después del informe realizado toman medidas correctivas?	2	
		4/2=2	
e) Trabaja con personal competente. Personal competente con la modificación la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continua atención	¿El personal posee perfiles competentes para los cargos en los que se encuentran?	5	Código de ética
	¿Garantiza la cooperativa de ahorro y crédito que el personal en puestos clave tiene la capacidad y la flexibilidad para definir procedimientos detallados que se ajusten a las políticas, teniendo en cuenta la frecuencia de cambios en el entorno operativo?	2	
		7/2=4	
f) Reevalúa políticas y procedimientos. La administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.	¿Realizan actualizaciones periódicamente de los procedimientos y políticas?	5	Plan de trabajo
	¿Se verifica que los controles establecidos en los procesos estén alineados a los objetivos planteados?	5	Plan de trabajo
		10/2=5	

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 4-7: Resumen del marco integral de actividades de control

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA		
RESUMEN DEL MARCO INTEGRAL DE CONTROL INTERNO		
ACTIVIDADES DE CONTROL		
PRINCIPIO	ENFOQUE	CALIFICACIÓN
Principio 10.- La organización define y desarrolla actividades de control que disminuyan los riesgos.	a) Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo	3
	b) Considera factores específicos de la entidad. La administración considera como el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control	4
	c) Determina la importancia de los procesos del negocio. La administración determina cual importancia de los procesos del negocio requiere las actividades de control	3
	d) Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control. Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automáticos, Controles preventivos y de detección	3
	e) Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La administración considera de control en varios niveles de la entidad	4
	f) Direcciona la segregación de funciones. La administración segrega funciones incompatibles, dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativo.	5
		22/6= 4
Principio 11.- La organización define actividades de control generales sobre tecnología	a) Determina la dependencia entre el uso De la tecnología en los procesos y los controles generales. La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos, las actividades de control automáticas y controles generales de tecnología.	3
	b) Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología	1
	c) Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad. La dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas	1
	d) Estableces actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología. La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura	2

		7/4= 2
Principio 12.- La organización ejecuta las actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.	a) Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos especificando acciones	3
	b) Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos. La administración establece responsabilidades y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen	4
	c) Funciona oportunamente. El personal responsable desarrolla las actividades de control como es definido en las políticas y procedimientos	3
	d) Toma acciones correctivas. El personal responsable investiga y actúa sobre temas que son resultados de la ejecución de actividades de control	3
	e) Trabaja con personal competente. Personal competente con la modificación la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continua atención	4
	f) Reevalúa políticas y procedimientos. La administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.	5
		22/6= 4

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.	
PONDERACIÓN TOTAL	
ACTIVIDADES DE CONTROL	
Principio 10.- La organización define y desarrolla actividades de control que disminuyan los riesgos.	4
Principio 11.- La organización define actividades de control generales sobre tecnología	2
Principio 12.- La organización ejecuta las actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.	4
	10

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

$$\text{Promedio Componente} = \frac{\text{Suma Total}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio Componente} = \frac{10}{3}$$

$$\text{Promedio Componente} = 3$$

CONTROL INTERNO			RIESGO		
Escala			Escala		
Alta	5	71% - 85%	Insignificante	1	10% - 25%

Media Alta	4	56% - 70%	Bajo	2	26% - 40%
➤ Media	3	41% - 55%	➤ Medio	3	41% - 55%
Baja	2	26% - 40%	Alto	4	56% - 70%
Muy Baja	1	10% - 25%	Muy Significativo	5	71% - 85%

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Análisis: Mediante la evaluación del tercer componente Ambiente de Control a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. A través del cuestionario por el método del Coso III, tiene un promedio de 3 con una escala media en el control interno lo que indica un nivel medio de riesgo.

4.2.4 Sistemas de información y Comunicación

Tabla 4-8: Marco integrado de control interno componente sistema de información

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA				
MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO				
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
PRINCIPIO	ENFOQUE	PREGUNTA	CALIF.	EVIDENCIA
Principio 13.- La organización Obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.	a) Identifica requisitos de información se dispone de un proceso para identificar la información necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y la consecución de los objetivos de la organización.	¿Se identifica los requerimientos de la información necesarios para alcanzar los objetivos institucionales y mitigar los riesgos asociados a los mismos?	3	Reportes de Información
		¿La Cooperativa usa métodos o enfoques utilizados para identificar y documentar los requerimientos de información necesarios para respaldar los componentes del control interno y el cumplimiento de los objetivos organizacionales?	1	
		¿Se aplica procesos y tecnologías para recopilar y almacenar datos e información tanto desde fuentes internas como externas?	1	
			5/3=2	
	b) Capta fuentes de datos internos y externos. Los sistemas de información captan fuentes de datos tanto internas como externas	¿La administración evalúa los datos provenientes de fuentes internas y externas para asegurarse de que son confiables?	2	
		¿Las fuentes internas y externas proporcionan datos que son razonablemente libres de errores?	5	Sistema de información y Comunicación
	¿Cuáles son los criterios utilizados para determinar si la cantidad de información comunicada es apropiada en relación con los objetivos de la entidad, y cómo se asegura de	5	Sistema de información y Comunicación	

		que la información sea precisa y relevante?		
			12/3=4	
	c) Procesa datos relevantes y los transforma en información. Los sistemas de información procesan y transforman datos relevantes en información de utilidad.	¿Los sistemas generan información financiera y operativa para verificar el cumplimiento de los controles establecidos?	3	
		¿La administración evalúa los datos provenientes de fuentes internas y externas para asegurarse de que son confiables?	2	
			5/2=2	
	d) Mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso. Los sistemas de información generan información actualizada, precisa, protegida, íntegra, accesible, verificable y que custodia de forma oportuna. Se revisa la información para evaluar su relevancia a la hora de soportar los componentes de control interno.	¿Maneja un acceso restringido a la información de acuerdo con el cargo?	3	
		¿Se emplean herramientas o tecnologías para el procesamiento de datos relevantes en los sistemas de información, y cómo se asegura la exactitud y la consistencia en este proceso?	2	
			5/2=2	
	e) Evalúa costes y beneficios. La naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y soporta la consecución de los objetivos	¿Los reportes de información elaborados nos llevan a la verificación con el cumplimiento de los objetivos?	5	Reportes de Información
		¿Existen canales de comunicación internos y externos?	5	Correo institucional, Reportes de comunicación
			10/2= 5	
Principio 14.- Se Comunica Internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades	a) Comunica la información de control interno. Existe un proceso destinado a comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y	¿Se asegura la cooperatividad de que toda su plantilla de personal reciba la información de control interno necesaria para comprender sus responsabilidades y llevar a	5	Reportes de Información

para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	desempeñe sus responsabilidades de control interno	cabo adecuadamente los procedimientos de control?		
		¿La administración se comunica frecuentemente con la Junta Directiva para asegurarse de que ambas partes tienen la información necesaria para desempeñar adecuadamente sus respectivos roles en relación con los objetivos de la entidad?	5	Estructura Organizacional
		¿La cooperativa tiene mecanismos específicos para proporcionar líneas de comunicación separadas, como líneas directas de denuncia de irregularidades, que permitan la comunicación anónima o confidencial cuando los canales de comunicación normales no están disponibles o son ineficientes?	2	
			12/3=4	
	b) Se comunica con el consejo de administración. Hay una comunicación entre la dirección y el consejo de administración de forma que ambas partes dispongan de la información para cumplir sus funciones en línea con los objetivos de la organización.	¿Cuáles son los procedimientos establecidos para garantizar que las denuncias realizadas a través de estas líneas de comunicación separadas sean tratadas de manera adecuada y se tomen las acciones apropiadas para abordar las irregularidades reportadas?	5	Plan de Trabajo
		¿Cómo determina la cooperativa los métodos de comunicación más adecuados teniendo en cuenta el factor tiempo, el público al que se dirige y la naturaleza de la información que se va a transmitir, especialmente en situaciones críticas o de emergencia?	3	

		¿Junta administrativa a través de la autoridad permite que el personal desempeñe funciones en la consecución de objetivos, y apoyo al control interno?	5	Plan de trabajo
			13/3=4	
	c) Facilita líneas de comunicación independientes. Existen canales de comunicación independientes, como canales de denuncias que actúan como mecanismos seguros, de forma que la comunicación se haga de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficacia.	¿Se han seleccionado métodos de comunicación específicos para abordar diferentes tipos de información y audiencias dentro de la COAC?	5	Código de Ética
		¿Se realizan evaluaciones periódicas para revisar la efectividad de los métodos de comunicación utilizados y se ajustan en consecuencia para garantizar una comunicación eficaz en diversas circunstancias y con diferentes públicos?	5	Código de Ética
		¿La administración informa a los empleados sobre las líneas de reporte, la manera en que funcionan, como utilizarlas y cómo se mantendrá la confidencialidad de la información y el anonimato de quienes aporten dicha información?	2	
			12/3=4	
	d) Define el método de comunicación relevante. El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público y la naturaleza de la información	¿La información está clasificada para conocimiento público y confidencial?	1	
		¿La entidad define los factores para una adecuada selección de métodos de comunicación?	3	
		¿Evalúa periódicamente los métodos de comunicación para asegurar las herramientas adecuadas para comunicar internamente información de calidad?	2	
			6/3=2	

Principio 15.- Se comunica externamente sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno	a) Se comunica con las partes interesadas externas. Existen procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas, incluidos accionistas, socios, propietarios, organismos reguladores, clientes y analistas financieros, entre otras.	¿Se aplica estrategias y canales para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, como accionistas, socios, reguladores, clientes, analistas financieros y otras partes externas?	2	
		¿Cómo se asegura la cooperativa de que la información proporcionada a los grupos de interés externos es precisa, transparente y cumple con los requisitos regulatorios y legales aplicables?	2	
		¿Existen mecanismos para recopilar retroalimentación de estos grupos de interés externos con respecto a la información comunicada?	2	
			6/3=2	
	b) Permite la recepción de comunicaciones. La existencia de canales de comunicación abiertos permite que los clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y demás terceros realicen contribuciones, lo cual permite que la dirección y el consejo de administración reciban información relevante.	¿La cooperativa usa mecanismos y canales específicos para permitir y fomentar las comunicaciones de entrada de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y otros grupos de interés?	1	
		¿Qué medidas se toman para evaluar la eficacia de los canales de comunicación abiertos que permiten las comunicaciones de entrada, y cómo se utiliza esta retroalimentación para fortalecer las relaciones con los grupos de interés y mejorar la toma de decisiones en la organización?	2	

		¿La administración define los métodos apropiados para comunicarse externamente?	2	
			5/3=2	
	c) Se comunica con el consejo de administración. La información relevante que se obtiene de las evaluaciones que llevan a cabo terceros	¿La cooperativa utiliza mecanismos específicos para proporcionar líneas de comunicación separadas, como líneas directas de denuncia de irregularidades, que permitan a los empleados y partes interesadas comunicarse de manera anónima o confidencial cuando consideren que los canales normales de comunicación no son efectivos o seguros?	1	
	externos se comunica al consejo de administración	¿Cómo se garantiza la disponibilidad y el acceso a estas líneas de comunicación separadas en situaciones en las que los canales normales de comunicación puedan estar inoperantes o no ser eficientes, y qué medidas se toman para proteger la identidad de los denunciantes?	2	
			3/3=1	
	d) Facilita líneas de comunicación independientes. Existen canales de comunicación independientes, como los canales de denuncia, que actúan como mecanismos seguros que permiten la comunicación de información de manera anónima en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficacia	¿Se realizan evaluaciones regulares de la eficacia de estas líneas de comunicación separadas para asegurarse de que funcionen como mecanismos a prueba de fallos, y cómo se utilizan los informes y retroalimentación generados a través de estas líneas para mejorar los controles internos y abordar posibles irregularidades?	1	
		¿Cómo determina la cooperativa los métodos de comunicación más apropiados,	2	

		teniendo en cuenta la naturaleza de la información a comunicar, los plazos involucrados y las necesidades específicas de su público objetivo, así como los requerimientos legales, regulatorios y fiduciarios?		
		¿Qué métodos de comunicación se maneja en función de los diferentes tipos de información y de los destinatarios, especialmente en lo que respecta a la cumplimiento de requisitos legales y regulatorios?	2	
			5/3=2	

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 4-9: Sistema de información y comunicación

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA		
PONDERACIÓN TOTAL		
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
PRINCIPIO	ENFOQUE	CALIF
Principio 13.- La organización Obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.	a) Identifica requisitos de información se dispone de un proceso para identificar la información necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y la consecución de los objetivos de la organización.	2
	b) Capta fuentes de datos internos y externos. Los sistemas de información captan fuentes de datos tanto internas como externas	4
	c) Procesa datos relevantes y los transforma en información. Los sistemas de información procesan y transforman datos relevantes en información de utilidad.	2
	d) Mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso. Los sistemas de información generan información actualizada, precisa, protegida, integra, accesible, verificable y que custodia de forma oportuna. Se revisa la información para evaluar su relevancia a la hora de soportar los componentes de control interno.	2
	e) Evalúa costes y beneficios. La naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y soporta la consecución de los objetivos	5
		15/5= 3
Principio 14.- Se Comunica Internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades	a) Comunica la información de control interno. Existe un proceso destinado a comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno	4
	b) Se comunica con el consejo de administración. Hay una comunicación entre la dirección y el consejo de administración de forma que ambas partes dispongan de la información para cumplir sus funciones en línea con los objetivos de la organización.	4

para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	c) Facilita líneas de comunicación independientes. Existen canales de comunicación independientes, como canales de denuncias que actúan como mecanismos seguros, de forma que la comunicación se haga de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficacia.	4
	d) Define el método de comunicación relevante. El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público y la naturaleza de la información	2
		14/4= 4
Principio 15.- Se comunica externamente sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno	a) Se comunica con las partes interesadas externas. Existen procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas, incluidos accionistas, socios, propietarios, organismos reguladores, clientes y analistas financieros, entre otras.	2
	b) Permite la recepción de comunicaciones. La existencia de canales de comunicación abiertos permite que los clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y demás terceros realicen contribuciones, lo cual permite que la dirección y el consejo de administración reciban información relevante.	2
	c) Se comunica con el consejo de administración. La información relevante que se obtiene de las evaluaciones que llevan a cabo terceros externos se comunica al consejo de administración	1
	d) Facilita líneas de comunicación independientes. Existen canales de comunicación independientes, como los canales de denuncia, que actúan como mecanismos seguros que permiten la comunicación de información de manera anónima en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficacia	2
		7/4= 2

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.	
PONDERACIÓN TOTAL	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
Principio 13.- La organización obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.	3
Principio 14.- Se Comunica Internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	4
Principio 15.- Se comunica externamente sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno	2
	9

$$\text{Promedio Componente} = \frac{\text{Suma Total}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio Componente} = \frac{9}{3}$$

$$\text{Promedio Componente} = 3$$

CONTROL INTERNO			RIESGO		
Escala			Escala		
Alta	5	71% - 85%	Insignificante	1	10% - 25%
Media Alta	4	56% - 70%	Bajo	2	26% - 40%
➤ Media	3	41% - 55%	➤ Medio	3	41% - 55%
Baja	2	26% - 40%	Alto	4	56% - 70%
Muy Baja	1	10% - 25%	Muy Significativo	5	71% - 85%

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Análisis: Mediante la evaluación del cuarto componente Sistemas de Información y Comunicación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. A través del cuestionario por el método del Coso III, tiene un promedio de 3 con una escala media en el control interno lo que indica un nivel medio de riesgo.

4.2.5 Actividades de Supervisión o monitoreo

Tabla 4-10: Marco integrado de control interno componente sistema de supervisión

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA				
MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO				
SISTEMA DE SUPERVISIÓN				
PRINCIPIO	ENFOQUE	PREGUNTA	CALIF.	EVIDENCIA
Principio 16.- /La Cooperativa realiza evaluaciones continuas y/o independientes	a) Tiene en cuenta una combinación de evaluaciones continuas e independientes. La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas e independientes.	¿Cuáles son los criterios utilizados por la cooperativa para seleccionar y desarrollar las actividades de supervisión y monitoreo en relación con los componentes del sistema de control interno	5	Reportes de Información
		¿Aplica evaluaciones internamente para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando según lo previsto?	1	
			6/2=3	
	b) Tiene en cuenta el ritmo de cambio. La dirección tiene presente el ritmo de cambio en la organización y en los	¿Qué medidas se toman para garantizar la independencia de las evaluaciones internas y qué roles desempeñan en la supervisión y monitoreo los auditores internos u	5	Reportes de Información

procesos de negocio a la hora de definir y poner en funcionamiento evaluaciones continuas e independientes.	otras partes independientes dentro de la organización?		
	¿Cuál es la periodicidad de las evaluaciones independientes realizadas para determinar la efectividad de los componentes del sistema de control interno, y cómo se asegura de que estas evaluaciones sean objetivas y completas?	5	Plan de trabajo
	¿Qué procesos se utilizan para identificar y abordar las deficiencias o debilidades identificadas a través de las actividades de supervisión y monitoreo, y cómo se realiza el seguimiento y la implementación de acciones correctivas?	1	
		11/3=4	
c) Establece referencias para las evaluaciones. El diseño y la situación actual de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas e independientes	¿Se establece referencias para determinar la evaluaciones continuas e independientes de las actividades de control?	2	
		2/1=2	
d) Emplea personal capacitado. Las personas que llevan a cabo las evaluaciones continuas e independientes disponen de suficientes conocimientos para comprender lo que están evaluando	¿Los responsables de cada área son capacitados antes de realizar la evaluación?	5	Plan de Trabajo
	¿Las evaluaciones externas son realizadas por personal con reconocida experiencia?	1	
	¿Se realizan capacitaciones a las personas encargadas de evaluar?	2	
	¿Utilizan las evaluaciones para determinar si el control interno es eficaz y apropiado?	2	
		10/4=2	

e) Se integra con los procesos de negocio. Las evaluaciones continuas se integran en los procesos del negocio y se adaptan según la evolución de las condiciones.	¿La entidad cuenta con sistemas de información que favorece las actividades de monitoreo?	4	Sistemas Financieros
	¿Determinan si los requerimientos y criterios establecidos en la política se cumplen en concordancia con los objetivos estratégicos?	1	
		5/2=2	
f) Ajusta el alcance y la frecuencia. La dirección modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo.	¿Qué métodos se emplean para comunicar los resultados de las actividades de supervisión y monitoreo a la alta dirección y la Junta Directiva, y cómo se asegura de que se tomen medidas adecuadas en función de estos resultados?	2	
	¿Cómo se garantiza la alineación de las actividades de supervisión y monitoreo con los objetivos organizacionales y con los requisitos legales y regulatorios aplicables?	3	
		5/2=2	
g) Evalúa de forma objetiva. Las evaluaciones independientes se llevan a cabo periódicamente con el fin de obtener resultados objetivos.	¿Se mide y verifica la competencia de los evaluadores a lo largo del tiempo, y qué medidas se toman para mantener y actualizar su conocimiento en relación con los componentes del sistema de control interno que evalúan?	5	Reporte de Evaluación
	¿Qué procedimientos se implementan para garantizar que los evaluadores tengan acceso a la información y los recursos necesarios para llevar a cabo evaluaciones efectivas y completas?	1	
	¿Cuáles son los mecanismos de retroalimentación y revisión utilizados para evaluar el desempeño de los evaluadores y garantizar que continúen cumpliendo con los estándares de competencia requeridos?	1	

			7/3 = 2	
Principio 17.- Evalúa y comunica deficiencias del control interno	a) Evalúa los resultados. La dirección o el consejo de administración, según corresponda, analizan los resultados de las evaluaciones continuas e independientes.	¿Cuáles son los mecanismos de comunicación utilizados para informar a la alta dirección y al consejo sobre el estado de las deficiencias de control interno y el progreso en su corrección?	1	
		¿Cómo se garantiza la transparencia y la honestidad en la comunicación de deficiencias de control interno, y qué medidas se toman para evitar represalias contra aquellos que informan sobre estas deficiencias?	1	
		¿Se incluyen hallazgos y su respectiva recomendación en todos los reportes e informes de auditoría?	1	
			3/3=1	
	b) Comunica las deficiencias. Las deficiencias se comunican a aquellos responsables de adoptar medidas correctivas, así como a la alta dirección y al consejo de administración, según corresponda.	¿Qué procesos tiene la cooperativa para identificar y evaluar deficiencias en el control interno, y cómo se define la oportuna comunicación de estas deficiencias?	3	
		¿Cuáles son los criterios utilizados para determinar la gravedad o importancia de una deficiencia de control interno, y cómo se priorizan las acciones correctivas en función de estos criterios?	2	
		¿Cómo se asegura la cooperativa de que las deficiencias de control interno se comunican de manera efectiva a las partes responsables de implementar las medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y, en su caso, el consejo de administración?	1	
			6/3=2	
	c) Controla las medidas correctivas. La dirección realiza seguimientos para determinar si las deficiencias se	¿Qué procedimientos se implementan para garantizar que las deficiencias de control interno se documenten adecuadamente, incluyendo detalles sobre su	2	

	solucionan de manera oportuna y puntual	naturaleza, impacto potencial y recomendaciones para su corrección?		
		¿Quiénes son los responsables de la implementación de medidas correctivas en respuesta a las deficiencias de control interno, y cómo se supervisa el progreso en la corrección de estas deficiencias?	2	
		¿Cómo se establece un marco de tiempo para la corrección de deficiencias de control interno, y qué seguimiento se realiza para garantizar que se cumplan los plazos establecidos?	2	
			6 / 3 = 2	

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 4-11: Resumen del componente sistema de supervisión

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA		
RESUMEN DEL MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO		
SISTEMA DE SUPERVISIÓN		
PRINCIPIO	ENFOQUE	CALIFICACIÓN
Principio 16.- La Cooperativa realiza evaluaciones continuas y/o independientes	a) Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes. La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas e independientes.	2
	b) Tiene en cuenta el ritmo de cambio. La dirección tiene presente el ritmo de cambio en la organización y en los procesos de negocio de negocio a la hora de definir y poner en funcionamiento evaluaciones continuas e independientes.	4
	c) Establece referencias para las evaluaciones. El diseño y la situación actual de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas e independientes	2
	d) Emplea personal capacitado. Las personas que llevan a cabo las evaluaciones continuas e independientes disponen de suficientes conocimientos para comprender lo que están evaluando	3
	e) Se integra con los procesos de negocio. Las evaluaciones continuas se integran en los procesos del negocio y se adaptan según la evolución de las condiciones.	3
	f) Ajusta el alcance y la frecuencia. La dirección modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo.	3

	g) Evalúa de forma objetiva. Las evaluaciones independientes se llevan a cabo periódicamente con el fin de obtener resultados objetivos.	2
		19/7=3
Principio 17.- La organización Evalúa y comunica deficiencias del control interno	a) Evalúa los resultados. La dirección o el consejo de administración, según corresponda, analiza los resultados de las evaluaciones continuas e independientes.	1
	b) Comunica las deficiencias. Las deficiencias se comunican a aquellos responsables de adoptar medidas correctivas, así como a la alta dirección y al consejo de administración, según corresponda.	2
	c) Controla las medidas correctivas. La dirección realiza seguimientos para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna y puntual	2
		5/3=2

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.	
PONDERACIÓN TOTAL	
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN O MONITOREO	
Principio 16.- La Cooperativa realiza evaluaciones continuas y/o independientes	3
Principio 17.- La organización Evalúa y comunica deficiencias del control interno	2
	5

$$\text{Promedio Componente} = \frac{\text{Suma Total}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio Componente} = \frac{5}{2}$$

$$\text{Promedio Componente} = 2$$

CONTROL INTERNO			RIESGO		
Escala			Escala		
Alta	5	71% - 85%	Insignificante	1	10% - 25%
Media Alta	4	56% - 70%	Bajo	2	26% - 40%
Media	3	41% - 55%	Medio	3	41% - 55%
▪ Baja	2	26% - 40%	▪ Alto	4	56% - 70%
Muy Baja	1	10% - 25%	Muy Significativo	5	71% - 85%

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Análisis: Mediante la evaluación del quinto componente Actividades de Supervisión y Monitoreo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. A través del cuestionario por el

método del Coso III, tiene un promedio de 2 con una escala Baja en el control interno lo que indica un nivel Alto de riesgo.

INFORME DE CONTROL INTERNO

Objetivo

Evaluar la efectividad de las acciones de control establecidas por la cooperativa a través del marco integrado de control interno Coso III para asegurar el correcto cumplimiento de las normas legales vigentes y el alcance de los objetivos de la institución financiera.

Alcance

El presente informe corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., matriz Cajabamba provincia de Chimborazo en el año 2023.

Calificación de los aspectos evaluados

CONTROL INTERNO			RIESGO		
Escala			Escala		
Alta	5	71% - 85%	Insignificante	1	10% - 25%
Media Alta	4	56% - 70%	Bajo	2	26% - 40%
▪ Media	3	41% - 55%	▪ Medio	3	41% - 55%
Baja	2	26% - 40%	Alto	4	56% - 70%
Muy Baja	1	10% - 25%	Muy Significativo	5	71% - 85%

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 4-12:Resumen Ejecutivo de los aspectos evaluados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.		
RESUMEN EJECUTIVO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS		
COMPONENTE	PRINCIPIO	CALIFICACIÓN
Entorno de Control	Principio 1: La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	3
	Principio 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno	4
	Principio 3: La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.	4
	Principio 4: La Cooperativa demuestra compromiso para retener profesionales competentes alineados con los objetivos de la entidad.	2
	Principio 5: La entidad define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	4
		17/5= 3
Evaluación de Riesgos	Principio 6.- La organización define los objetivos para la identificación y evaluación de los riesgos.	4
	Principio 7.- La organización identifica y analiza los riesgos en todos los niveles para determinar su gestión.	2
	Principio 8.- La organización evalúa los riesgos de fraude	4
	Principio 9.- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al sistema de control interno	1
		11/4=3
Actividades de Control	Principio 10.- La organización define y desarrolla actividades de control que disminuyan los riesgos.	3
	Principio 11.- La organización define actividades de control generales sobre tecnología	2
	Principio 12.- La organización ejecuta las actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichos procedimientos.	4
		9/3=3
Sistema de Información y comunicación	Principio 13.- La organización Obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.	3
	Principio 14.- La organización se comunica Internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	4

	Principio 15.- La organización se comunica externamente sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno	2
		9/3=3
Actividades de supervisión o Monitoreo	Principio 16.- La organización realiza evaluaciones continuas y/o independientes	3
	Principio 17.- La organización evalúa y comunica deficiencias del control interno	2
		5/2=2

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

$$\text{Promedio Componente} = \frac{\text{Suma Total}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio Componente} = \frac{14}{5}$$

$$\text{Promedio Componente} = 3$$

4.2.5.1 Oportunidades de mejora

Tabla 4-13: Oportunidades de mejora ambiente de control

AMBIENTE DE CONTROL		1	
Observación N°1. Cronograma de Socialización del Código de Ética		Nombre de la norma:	
Existe un desconocimiento sobre las normas, políticas que regulan el comportamiento dentro de la cooperativa y en sus actividades diarias.		Código de ética	
Recomendación			
Socializar el código de ética presencialmente y mediante la página web de la institución a todos los niveles de la organización.			
Plan de Acción		Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar un cronograma de actividades • Presupuestas los materiales • Presupuestar los refrigerios • Anunciar la reunión por medio de todos los canales de comunicación establecido • Elegir el lugar de capacitación • Anunciar la reunión • Realizar una evaluación general del contenido 		15/09/2023	Gerente y jefes de Agencias

AMBIENTE DE CONTROL		2	
Observación N°2. Evaluación de desempeño		Nombre de la norma:	
No existe una evaluación a la conducta y desempeño de los funcionarios de la cooperativa.		Evaluación de desempeño	
Recomendación			
Esquematizar y diseñar un plan de evaluación de desempeño a los funcionarios de la cooperativa, con el propósito de conocer sus actitudes, habilidades y destrezas en sus funciones.			
Plan de Acción		Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Generar una adecuada programación en cuanto a tiempo, recursos, metodología y contingente necesario. • Presupuestar los materiales. • Estratificar la metodología a implementar. • Diseñar la evaluación. • Anunciar la evaluación por medio de todos los canales de comunicación dispuesto para el efecto. • Llevar a cabo la evaluación. • Cuantificar y categorizar la evaluación. • Generar un plan de seguimiento a la evaluación. 		16/9/2023	Gerente y jefes de Agencias

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

AMBIENTE DE CONTROL		3
Observación N°3. Evaluación de desempeño		Nombre de la norma:
La cooperativa no cuenta con un área y el personal idóneo y necesario para la evaluación de desempeño de los funcionarios de la entidad.		Manual de selección de personal
Recomendación		
Contratar personal idóneo para llevar a cabo la actividad de evaluación de desempeño a los funcionarios de la cooperativa, con el propósito de conocer sus actitudes, habilidades y destrezas en sus funciones.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Anunciar el requerimiento de personal calificado y capacidad en evaluación de personal. • Reclutar personal. • Seleccionar. • Contratar. • Agrupar en área de acuerdo con el manual de funciones. • Socializar e inducir al personal en su puesto. 	20/9/2023	Gerente y jefes de Agencias
AMBIENTE DE CONTROL		4
Observación N°4. Evaluación de la conducta del Personal		Nombre de la norma:
La cooperativa no realiza procesos de verificación de cumplimiento de la cultura organizacional e institucional vigente.		Código de Ética.
Recomendación		
Implementar un plan de seguimiento que garantice el cumplimiento de del código de tica y cultura organizacional de la entidad.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Programar y realizar un cronograma • Cuantificar y presupuestar el recurso necesario. • Comunicar al personal respecto a la actividad. • Llevar a cabo con el personal y los recursos necesarios. • Ejecutar • Control y monitorear. 	26/9/2023	Gerente y jefes de Agencias
AMBIENTE DE CONTROL		5
Observación N°5. Perfil profesional de la junta de directiva.		Nombre de la norma:
No se realiza una evaluación eficiente al perfil de la junta de directiva de la entidad.		Manual de reclutamiento del personal.
Recomendación		

Diseñar un plan de reclutamiento de personal, en el cual se evidencia el cumplimiento del perfil requerido en cada puesto de trabajo el alto directivo administrativo de la cooperativa.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> Anunciar el requerimiento de personal calificado y capacidad en evaluación de personal. Reclutar personal. Seleccionar. Contratar. Agrupar en área de acuerdo con el manual de funciones. Socializar e inducir al personal en su puesto 	27/9/2023	Gerente y jefes de Agencias
AMBIENTE DE CONTROL	6	
Observación N°6. Capacitación a la junta de directiva.	Nombre de la norma:	
No se realiza capacitaciones frecuentes al personal de la junta de directiva de la entidad.	Plan de Capacitación	
Recomendación		
Elaborar y ejecutar un cronograma de capacitaciones, con el propósito de generar y garantizar eficiencia y profesionalismo, al personal en sus puestos de trabajo.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> Establecer un cronograma en tiempo, actividades y personal orientado. Canalizar recursos y materiales Comunicar al personal para su preparación Ejecutar la capacitación. Evaluación de los conocimientos adquiridos. Seguimiento de aplicación de los conocimientos adquiridos. 	28/9/2023	Gerente y jefes de Agencias
AMBIENTE DE CONTROL	7	
Observación N°7. Evaluación del sistema de control interno.	Nombre de la norma:	
No existe una evaluación adecuada de la aplicación del sistema de control interno.	Sistema de Control Interno.	
Recomendación		
Implementar un proceso esquematizado de evaluación a los sistemas de control interno.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> Generar una adecuada programación. Conocer los métodos de evaluación de control interno. Seleccionar el método adecuado de acuerdo a factores interno. Presupuestar los materiales. 	28/9/2023	Gerente y jefes de Agencias

<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar la evaluación. • Anunciar la evaluación por medio de todos los canales de comunicación dispuesto para el efecto. • Llevar a cabo la evaluación. • Cuantificar, calificar y categorizar la evaluación. • Generar un plan de seguimiento a la evaluación. 		
AMBIENTE DE CONTROL	8	
Observación N°8. Manual de funciones por puesto de trabajo.	Nombre de la norma:	
La cooperativa no cuenta con manuales de funciones individuales que contengan las actividades específicas	Manual de funciones	
Recomendación		
Elaborar un manual de funciones, que refleje las actividades específicas y el protocolo a seguir en cada uno de los escenarios ordinarios y extraordinarios para generar eficiencia.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Generar una adecuada programación y cronograma para planificar y ejecutar la actividad de diseño de manual de funciones. • Presupuestar los materiales y recursos necesarios para la actividad. • Comunicar y convocar al personal pertinente. • Diseñar el manual de funciones por cada puesto de trabajo. • Socializar la planificación y ejecución del manual por puesto de trabajo. • Entrega del manual individual por puesto de trabajo. • Llevar a cabo la evaluación. • Cuantificar, calificar y categorizar la evaluación. • Generar un plan de seguimiento a la evaluación. 	29/9/2023	Gerente y jefes de Agencias
AMBIENTE DE CONTROL	9	
Observación N°9. Gestión de Riegos	Nombre de la norma:	
La cooperativa no existe una planificación de gestión de riegos de eventos contingentes o extraordinarios.	Plan de Gestión de Riesgos	
Recomendación		
Implementar una planificación y fomento de gestión de riesgos periódicamente, antes posibles situaciones extraordinarios que amenacen el pleno funcionamiento y operabilidad de la entidad.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Programación de planificaciones gestión de riegos. • Planificar y canalizar recursos para la actividad (talento humano y material) • Comunicar al personal competente e idóneo. 	30/9/2023	Gerente y jefes de Agencias

<ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo a actividad de planificación de gestión de riegos, basado en la actividad económica, geografía y otros factores internos y externos de la entidad, que incluya indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento. Evaluación de su eficiencia y eficacia. Seguimiento y retroalimentación 		
AMBIENTE DE CONTROL	10	
Observación N°10. Cumplimiento de objetivos	Nombre de la norma:	
La cooperativa no realiza mediciones de cumplimientos de objetivos estratégicos por parte del personal	Evaluación de desempeño	
Recomendación		
Establecer una metodología, que permita medir el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos mediante una evaluación a través de documentos de los informes como evidencia		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de actividades de medición y valoración de objetivos. Presupuesto de talento humano y materiales necesarios. Conocer los cuales son los objetivos planteados en el POA, respecto a un determinado periodo fiscal. Diseño de indicadores de medición. Ejecución y valoración de datos históricos de gestión. Evaluación de su eficiencia y eficacia. Control, seguimiento y retroalimentación 	03/10/2023	Gerente y jefes de Agencias
AMBIENTE DE CONTROL	11	
Observación N°11. Actividades de apaleamiento de deficiencias	Nombre de la norma:	
La entidad financiera no realiza actividades similares a la de supervisión, que mitigue deficiencias en procesos.	Evaluación de desempeño	
Recomendación		
Establecer actividades de supervisión las deficiencias en cada proceso departamental, siendo necesario conocer a profundidad en primera instancia la particularidad procesal y en base a; determinar deficiencias.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> Fijar cronograma de actividad. Los recursos necesarios (materiales y talento humano) Conocer los departamentos y proceros que se realizan en cada uno de ello. Valorar de forma objetivos y encontrar los nidos críticos. Esquematizar y diseñar métodos de mitigación de deficiencia. 	03/10/2023	Gerente y jefes de Agencias

<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de metodóloga de mitigación • Control y seguimiento. 		
--	--	--

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 4-14: Oportunidades de mejora evaluación de riesgo

EVALUACIÓN DE RIEGOS.		19
Observación N°19. Riesgo de mercado		Nombre de la norma:
La cooperativa no cuenta con objetivos que tomen en cuenta los riesgos externos de mercado.		Matriz de Riesgo
Recomendación		
Es fundamental diseñar una serie de objetivos estratégicos que consideren los riesgos volátiles del mercado, como soporte para puntos de acción ante posibles eventualidades de deficiencia		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los objetivos que carecen de presupuesto de riesgos de mercado. • Realizar un análisis situacional del mercado, tomando en cuenta dos periodos históricos anteriores, con el propósito de proyección en base a datos confiables. • El mercado es un factor externo por cuanto debe ser estudiado de forma periódica para medir los cambios y la volatilidad de estos. • Diseñar los objetivos de acuerdo al estudio de mercado generado. • Implementar e integrar al plan estratégico anual. • Socializar a la administración y al personal pertinente para la estratificación de actividades en el sentido de la consecución de los objetivos. • Diseñar un plan de seguimiento, control y monitoreo. • Retroalimentación para próximos periodos. 	22/9/2023	Gerente y jefes de Agencias
EVALUACIÓN DE RIEGOS.		20
Observación N°20. Presupuesto de actividades		Nombre de la norma:
La cooperativa no asigna de forma adecuada su presupuesto para la actividades operacionales, gestión y transaccional.		Presupuesto Anual
Recomendación		
Diseñar un presupuesto anual que comprenda todos las actividades ordinarias y el presupuesto o recursos monetario necesario para su ejecución.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Detallar las actividades a realizarse en un periodo determinado, generalmente para un año. • Realizar el presupuesto inicial, el cual de forma clara refleja el consolidado de la asignación del presupuesto necesario para las actividades proyectadas. • Autorizar el presupuesto planteado por el personal competente, o su vez recomendar cambios. 	28/9/2023	Gerente y jefes de Agencias

<ul style="list-style-type: none"> • Aprobado el presupuesto, es momento de poner en marcha y ejecutar las actividades. • Al final del periodo realizar la liquidación del presupuesto. • Analizar la existencia de un déficit o superávit de presupuesto. • Generar medidas de seguimiento. 		
EVALUACIÓN DE RIEGOS.	21	
Observación N°21. Información de la empresa	Nombre de la norma:	
La cooperativa no cuenta con políticas de evaluación, control y monitoreo de la información presentada a los entes administrativos de control y monitoreo.	Manual de evaluación de información	
Recomendación		
Diseñar procedimiento de aseguramiento de calidad de la información presentada a los usuarios interno y externos con el propósito de generar confianza, solvencia y transparencia de procesos, muy aparte de apoyar fundamentalmente en la toma de decisiones.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Programar una sesión extraordinaria para el debate en junta general de la actividad. • Asignar los recursos necesarios. • Conocer de primera mano a que se refiere el aseguramiento de la calidad de información. • Contratar personal adecuado y competencia para el encargo de la calidad. • Diseñar un plan de autoría interna y externa que garantice generar confianza, solvencia y transparencia de procesos. • Plan de contingencias. 	28/9/2023	Gerente y jefes de Agencias
EVALUACIÓN DE RIEGOS.	22	
Observación N°22. Gestión de riesgos	Nombre de la norma:	
La cooperativa no cuenta con políticas de evaluación, control y monitoreo de gestión de riesgos.	Plan de Gestión de Riesgos	
Recomendación		
Diseñar procedimiento que permita evaluar, enfrentar y apalear los riesgos de operaciones ordinarias y extraordinarias.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Es importante realizar un análisis de los factores interno y externo que puedan generar riesgos en los procesos. • Identificar los focos de riesgos en las actividades financieras, administrativas y operacionales. • En las instalaciones de la cooperativa en conjunto con la administración, el consejo de administración y vigilancia realizar un plan de gestión de riesgos que integre todos los departamentos de la entidad. • Poner en ejecución el plan de contingencia mencionado. • Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia. • Dar seguimiento y retroalimentación de ser el caso. 	10/10/2023	Gerente y jefes de Agencias
EVALUACIÓN DE RIEGOS.	23	

Observación N°23. Fraude	Nombre de la norma:	
La cooperativa no cuenta con políticas de gestión de riesgos ante fraude.	Plan de Gestión de Riesgos	
Recomendación		
Diseñar procedimiento que permita minimizar los riesgos de fraude institucional.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Es fraude corporativo es muy habitual en la empresa que manejan grandes flujos de dinero, por cuanto es necesario tomar las medidas correctas para prevenir su acción. • Realizar una reunión de gobierno corporativo con el propósito de tomar acción ante posibles riesgos de fraude. • En día, hora y lugar planificado previa convocatoria, diseñar políticas en cuanto a procedimiento de manejo de dinero, acceso a sistemas financieros, administrativos y operacionales y aseguramiento del personal mediante contraprestaciones que obliguen el accionar correcto de los mismos. • Plasmar e implementar el plan de gestión de riesgos antes fraudes. • Mediar el grado de eficiencia al final del periodo. • Plan de seguimiento y control. 	13/10/2023	Gerente y jefes de Agencias
EVALUACIÓN DE RIEGOS.	24	
Observación N°24. Dinamismo del Control Interno.	Nombre de la norma:	
La cooperativa no cuenta con políticas que identifique, analice y responda a los cambios significativos que afecten el control interno	Control Interno.	
Recomendación		
Diseñar una evaluación del control interno que permita identificar, analiza y responder a los cambios significativos que afecten el control interno.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Es fundamental establecer una evaluación de control interno • La junta general en reunión extraordinaria convocada de acuerdo los medios y tiempo dispuesto en el reglamento debe convocar a reunión para esta actividad. • De acuerdo al organigrama estructural de la entidad conocer el diferente departamento y sus procesos sujetos a Control Interno. • Conocer lo cambios y valorar los mismos bajo el criterio de la mejora continua. • Establecer políticas de mejoramiento del sistema de Control Interno. • Ejecutar las políticas en la praxis. • Valorar y dar seguimiento. 	18/10/2023	Gerente y jefes de Agencias

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 4-15: Oportunidades de mejora actividades de control

ACTIVIDADES DE CONTROL	25
Observación N°25. Evaluación y control de resultados.	Nombre de la norma:

La cooperativa no cuenta con políticas de evaluación y control de resultados.	Plan de evaluación seguimiento de resultados	
Recomendación		
Diseñar un procedimiento que contenga un conjunto de políticas para evaluar y controlar los resultados alcanzados en el un periodo determinado.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario realizar una junta ordinaria para poder establecer las políticas de control de resultados, provenientes de los objetivos estratégicos. • Establecer los mecanismos y recursos necesarios para realizar esta actividad. • Valorar la metodología de adecuada para la evaluación y control de resultados. • Implementar políticas en base al criterio de mejora continua y valor agregado. • Determinar un plan correctivo ante posibles escenarios de déficit financiero. • Implementa un plan de contingencia ante posibles riesgos. 	20/10/2023	Gerente y jefes de Agencias
ACTIVIDADES DE CONTROL	26	
Observación N°26. Desarrollo de herramientas tecnológicas.	Nombre de la norma:	
La cooperativa dispone de un plan de desarrollo y aseguramiento de tecnologías para proteger la integridad física infraestructural y sistemas informáticos	Plan de desarrollo Tecnológico / Manual de Funciones.	
Recomendación		
Diseñar un plan que genere un desarrollo continua y vanguardista de las nuevas tendencias tecnológicas para proteger la infraestructura física e informáticos de la entidad.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario realizar una junta ordinaria para poder establecer las políticas de control de resultados, provenientes de los objetivos estratégicos. • Conocer las nuevas tendencias tecnologías para proteger las actividades financieras de posibles riesgos de sustracción de efectivo o a su vez datos valiosos. • Contratar al personal adecuado que controle los sistema y apoyo en el mantenimiento de la infraestructura tecnológica y actualización de paquetes y datos. • Diseñar un manual de procedimiento específico y un plan de desarrollo continuo para el departamento tecnológico. • Ejecutar el diseño de planes y manuales de funcionamiento. • Ceder un plan de seguimiento y cumplimiento de políticas. 	25/10/2023	Gerente y jefes de Agencias

ACTIVIDADES DE CONTROL		27
Observación N°27. Control y seguimiento de deficiencias y errores.	Nombre de la norma:	
La cooperativa dispone de un plan de control y seguimiento oportuno, eficiente y eficaz de deficiencias y errores.	Plan de seguimiento y control de deficiencias.	
Recomendación		
La entidad financiera debe implementar a los procesos operacionales plan de control y seguimiento oportuno, eficiente y eficaz de deficiencias y errores.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Programar una junta general de socios con el propósito de coordinar, planificar y estructurar políticas de ser control de deficiencias. • Fijar cronograma de actividad. • Los recursos necesarios (materiales y talento humano) • Conocer los departamentos y procesos que se realizan en cada uno de ellos. • Valorar de forma objetivos y encontrar los nidos críticos. • Esquematizar y diseñar métodos de mitigación de deficiencia. • Valoración de metodóloga de mitigación • Control y seguimiento. 	26/10/2023	Gerente y jefes de Agencias

Tabla 4-16: Actividades de mejora información y comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		28
Observación N°28. Control, manejo de información y comunicación oportuna.	Nombre de la norma:	
La cooperativa cuenta con deficientes políticas de control manejo de la información.	Plan de información y comunicación	
Recomendación		
La entidad financiera debe implementar de forma inmediata un manual de Comunicación que conjugue una serie políticas que garanticen el aseguramiento de la calidad de la información y su oportuna comunicación a usuarios solicitantes.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Programar una sesión extraordinaria para el debate en junta general de la actividad. • Generar una adecuada programación en cuanto a tiempo, recursos, metodología y contingente necesario. • Presupuestar los materiales. 	27/10/2023	Gerente y jefes de Agencias

<ul style="list-style-type: none"> • Estratificar la metodología a implementar de control de información de forma jerárquica es decir el nivel más alto recibe, valida y autoriza la información. • Diseñar el majo y control de información. • Socializar las políticas por los medios o canales de comunicación dispuesto para el efecto. • Cuantificar y categorizar las políticas. • Generar un plan de seguimiento a la evaluación. 		
---	--	--

Tabla 4-17: Actividades de mejora supervisión y monitoreo

SUPERVISIÓN Y MONITOREO.		29
Observación N°29. No existe una evaluación adecuada al sistema de control Interno.	Nombre de la norma:	
	Sistema de Control Interno.	
Recomendación		
Implementar un proceso esquematizado de evaluación a los sistemas de control interno.		
Plan de Acción	Fecha de Implementación	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Generar una adecuada programación. • Conocer los métodos de evaluación de control interno. • Seleccionar el método adecuado de acuerdo con factores interno. • Presupuestar los materiales. • Diseñar la evaluación. • Anunciar la evaluación por medio de todos los canales de comunicación dispuesto para el efecto. • Llevar a cabo la evaluación. • Cuantificar, calificar y categorizar la evaluación. • Generar un plan de seguimiento a la evaluación. 	30/10/2023	Gerente y jefes de Agencias

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTES	PUNTAJE COMPONENTES	PUNTAJE FINAL
Componente 1. Ambiente/Entorno de Control	3	3
Componente 2. Evaluación de Riesgos	3	
Componente 3. Actividades de Control	3	
Componente 4. Sistema de Información y Comunicación	3	
Componente 5. Actividades de Supervisión y Monitoreo	2	
	14 / 5 = 3	

Análisis:

La evaluación del sistema de control interno de la entidad financiera COSO III; de forma categorizada según la tabla de segmentación y valoración de riesgos se encuentra en el rango de medio siendo el porcentaje de 41% hasta 55% de riesgo, debido que presenta deficiencias en los 5 componentes del sistema evaluado; siendo los más relevantes; la deficiente evaluación de la adherencia a estándares de conducta en el desempeño de los individuos y equipos en base a los estándares de conducta esperados en la entidad, deficiente establecimiento de políticas y prácticas.

Reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos. Por otro lado, la organización no provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente, competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos, por cuanto considera la tolerancia al riesgo inminentes, así como también considera la materialidad. Analiza efectivamente los factores externos e internos, los procesos de identificación de riesgos tienen en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico que opera la organización sin embargo no realizan una gestión de riesgos obligatoria debido a que la Superintendencia no lo solicita para el segmento al que pertenece. Posee deficientes actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante, para la administración de procesos relevantes de seguridad. No cuenta con la dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.

Por último, no define el método adecuado de comunicación relevante tomando en cuenta el marco temporal, el público y la naturaleza de la información, debido a que no evalúa los resultados.

Estructura Orgánica

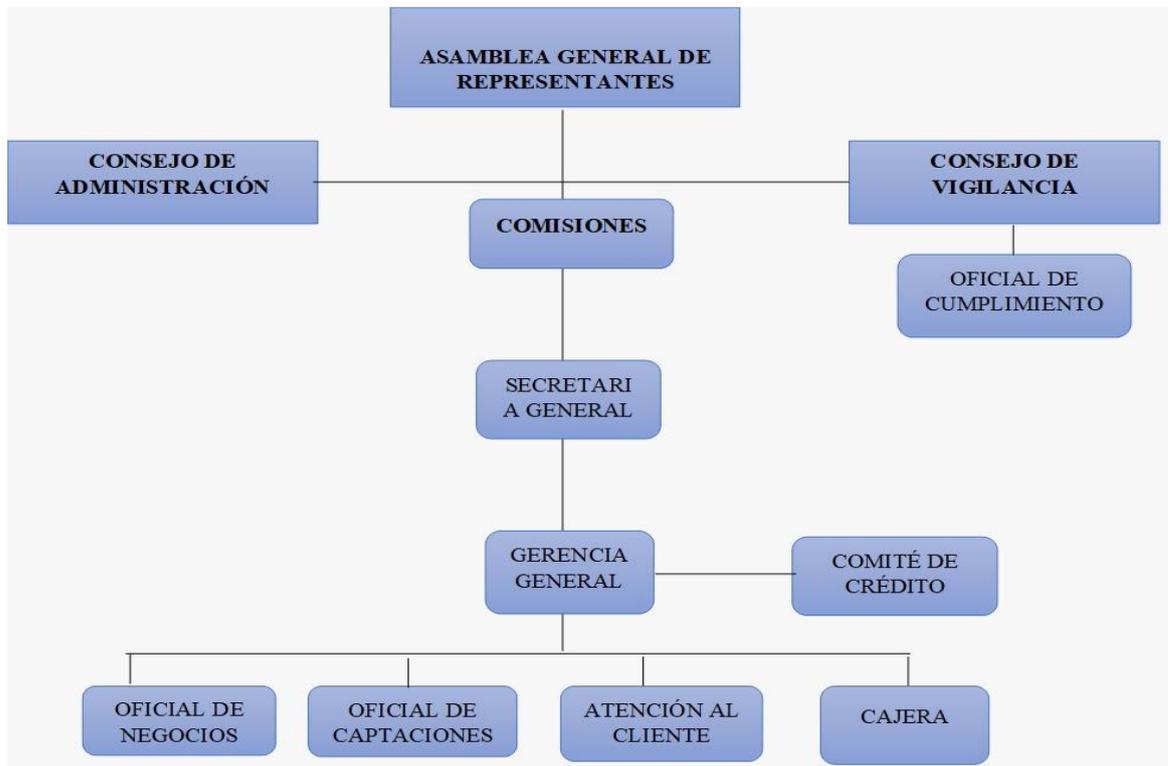


Ilustración 4-1: Estructura Orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Objetivos

Tabla 4-18:Objetivos Estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

PRESPECTIVA	TEMAS ESTRATEGICOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS
FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crecimiento sostenido gracias a la innovación ▪ Compromiso social con los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incrementar la rentabilidad ▪ Mantener niveles controlados de mora ▪ Apalancar en forma sostenida
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crecimiento sostenido gracias a la innovación ▪ Compromiso social con los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incrementar el acceso al crédito y el ahorro brindado por la cooperativa ▪ Complementar las acciones del sistema financiero ▪ Aumentar las colocaciones de productos financieros de alto impacto
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crecimiento sostenido gracias a la innovación ▪ Compromiso social con los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar un impacto positivo en los socios ▪ Optimizar los tiempos en otorgar un crédito ▪ Incentivar una cultura de transparencia y riesgos
APRENDIZAJE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crecimiento sostenido gracias a la innovación ▪ Compromiso social con los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar nuevas herramientas de tecnología e información ▪ Contar con personal calificado y motivado

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

1. Objetivos Perspectiva Financiera

- Financiero. 1 Incrementar nivel de Colocación
- Financiero. 2 Incrementar la gestión de cobranza efectiva
- Financiero. 3 Incremento Patrimonial

2. Objetivos Perspectiva del Cliente

- Socio/Cliente. 1 Capacitación de nuevos Socios
- Socio/Cliente. 2 Desarrollar un programa de comunicación con los socios

3. Objetivos Perspectiva de Procesos Internos

- Procesos.1 Actualización de Políticas, Reglamentos y Manuales

4. Objetivos Perspectiva de Crecimiento (RR.HH)

- Crecimiento. 1 Definir funciones según área y personal
- Crecimiento. 2 Capacitación al personal en temas financieros
- Crecimiento. 3 Desarrollar procesos de motivación para personal

4.2.5.2 Cronograma de Trabajo

OBJETIVO		FINANCIER O.1	INCREMENTAR NIVEL DE COLOCACIÓN																	
Perspectiva Financiera		Meta: 20 créditos desembolsados por oficial por mes Indicador: cartera bruta/ activo total; número de colocaciones por oficial y por mes																		
TATIANA CHAGNA																				
No	Actividades	Responsable	Cronograma (meses)												Recursos			Medio de Verificación		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Humanos	Material es	Financieros			
1	Levantamiento de socios inactivos con buena experiencia crediticia anterior	Sistemas					x	x												Reporte de socios generado en sistemas
2	Determinación de filtros y proceso para selección y contratación de personal de crédito	Jefe crédito/ RRHH				x														Aprobación de proceso por Gerencia
2	Contratación de 2 oficiales de crédito	Gerencia/jefe crédito			x	x														Contratos firmados
3	Capacitación en ventas al personal de crédito	Jefe crédito			x															Certificado de asistencia
4	Desarrollo de Rutas por oficial	Jefe crédito	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					Rutas asignadas a cada oficial
5	Generación de reporte semanal de visitas realizadas por oficial	Jefe Crédito		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x						Reporte mensual de visitas preparado por

																		crédito y presentado a Gerencia
6	Definición de Monto y número mínimo de créditos a desembolsar por ejecutivo	Jefe crédito					x											Informe de niveles mínimos aceptados
7	Implementación de proceso de remuneración variable para personal de crédito	Gerencia/jefe crédito			x	x												Aprobación de Gerencia y aplicación en rol de pagos
8	Preparación y difusión de propuesta técnica de créditos	Jefe crédito			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				Registro de resultados obtenidos
9	Generar bases de Datos de Asociaciones, gremios u organizaciones de la zona	Jefe crédito							x					x				Registro de resultados obtenidos
10	Organizar eventos formales con socios estrella de la cooperativa, con la finalidad de generar base de datos de créditos recomendados	Gerencia/ jefe crédito								x								Registro de resultados obtenidos
OBJETIVO		FINANCIERO.2	IMPLEMENTAR GESTION DE COBRANZA EFECTIVA															
Perspectiva Financiera		Meta: Valor vencido: 2% Indicador: riesgo total/ cartera total; valor vencido/ cartera bruta																
TATIANA CHAGNA																		
No	Actividades	Responsable	Cronograma (meses)												Recursos			Medio de
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Humanos	Materiales	Financieros	

																			Verificación
1	Desarrollo de rutas por oficial	Oficial de Cobranzas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					Reporte Diario
2	Fijación de costos por gestiones de cobranzas	Jefe de crédito/ Jefe de cobranza		x															Actualización en manual de cobranzas
3	fijación de nivel mínimo a mantener en riesgo de crédito y vencidos por oficial de cobranzas	Jefe de crédito/ Jefe de cobranza			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					Informe mensual
4	Filtro y preparación de propuesta para gestión de campaña de cobranzas	Jefe de crédito/ Jefe de cobranza		x		x		x		x		x		x					Informe de resultados por gestión
5	Realizar selección de cuentas vencidas para inicio de proceso Judicial	J/Cobranzas/asesor legal	x																Aprobación por Gerencia

6	Determinación de cartera a castigar	Jefe de crédito/ Jefe de cobranza																	Informe de resultados por gestión
7	Aplicación de ahorros, encaje y plazos fijos a cartera vencida	Contabilidad																	Aprobación de políticas y aplicación de valores
8	Determinación de Proceso para inicio de acciones judiciales	Jefe de cobranza/ asesor legal		x															Actualización en manual de cobranzas
9	Asignación de cartera a ejecutivos de créditos actuales y nuevos	Jefe de cobranza	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				Documento de asignación
10	determinación de cartera para condonaciones de interese	Jefe de cobranza s/Gerencia																	Memorándum a Gerencia

OBJETIVO	FINANCIERO.3	INCREMENTO PATRIMONIAL
-----------------	---------------------	-------------------------------

Perspectiva Financiera

Meta: Patrimonio: 10% AL 2023; Resultados: > 8%

Indicador: PATRIMONIO TOTAL / ACTIVOS; resultado total /capital y reservas

GERENCIA

No	Actividades	Responsable	Cronograma (meses)												Recursos			Medio de Verificación	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Humanos	Materiales	Financieros		
1	Identificación de socios con aportes menores a base mínima	Sistemas	x																Reporte de socios con aportes incompletos
2	Comunicación a socios identificados-notificación escrita y llamada	Lorena Chicaiza	x																Reporte de resultados
3	Actualización de base de datos con dirección y teléfono	Lorena Chicaiza	x	x															Reporte de resultados
4	Realización de eventos comunitarios	Lorena Chicaiza		x		x		x		x									Reporte y registro de participantes

5	Visita de seguimiento a socios	Lorena Chicaiza	x	x	x	x	x	x										Ruta y firmas de constancia de visita
6	Capitalización de utilidades solicitando aprobación de asamblea	Gerente/ Consejo de Administración			x													Acta de CA (Recomendando a asamblea) y Asamblea (Aprobación)

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

CAPÍTULO V

5 MARCO PROPOSITIVO

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA., MATRIZ CAJABAMBA EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

Antecedente de la propuesta

La propuesta se basa en la metodología del Coso III, que se compone de cinco componentes fundamentales: el entorno o ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión o monitoreo. Cada uno de estos componentes incorpora principios esenciales que nos ayudan a comprender la importancia de establecer un sistema de control interno. Además, estos principios facilitan la comprensión de que, al aplicarlos y dirigirlos de manera oportuna, se pueden eliminar controles deficientes, ineficaces y redundantes.

5.1 Matriz de productos

Entender los resultados de la evaluación de control interno es un paso crucial para identificar áreas de mejora en la cooperativa de ahorro y crédito “Jaspe” Ltda., A continuación, se presenta una lista de posibles productos o acciones que podrían ser implementados o tratados en la cooperativa para mejorar el manejo del control interno:

Tabla 5-1: Matriz de productos ambiente de control

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.			
MATRIZ DE PRODUCTOS			
COMPONENTE	PRINCIPIO	PREGUNTA	PRODUCTO
AMBIENTE DE CONTROL	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	¿El código de ética se ha socializado con los funcionarios de la Cooperativa?	Código de Ética
		¿Los funcionarios de la Cooperativa cumplen con los estándares de conducta?	Código de Ética
		¿La Cooperativa Cuenta con procedimientos definidos para evaluar el desempeño de los funcionarios de	Evaluación de desempeño

		acuerdo con los estándares de conducta esperados en la entidad?	
		¿Existe un área asignada para evaluar el desempeño de los funcionarios de acuerdo con los estándares de conducta?	Evaluación de desempeño
		¿Se realizan evaluaciones de conocimiento y cumplimiento de los estándares de conducta a todos los funcionarios?	Evaluación de desempeño
		¿Se verifica el cumplimiento de conducta con lo establecido previamente?	Código de Ética
		¿Se ha dado a conocer los estándares de conducta planteadas en el código de ética?	Código de Ética
	Principio 2: Ejerce responsabilidad de Supervisión	¿Se evalúa el perfil profesional de la junta directiva a cada periodo?	Manual de reclutamiento y selección del personal
		¿Se capacita a la Junta directiva frecuentemente?	Plan de capacitaciones
		¿La junta directiva evalúa periódicamente el desempeño de los funcionarios y personal de administración?	Evaluación de desempeño
		¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones de cada área?	Manual de funciones
		¿Se maneja manuales actualizados frecuentemente?	Manual de funciones
		¿Cuentan con un modelo de gestión de riesgos, que permita identificar los riesgos existentes y los futuros	Gestión de Riesgos
		¿Cuentan con indicadores para comprobar el cumplimiento de las actividades de control?	Gestión de Riesgos
	Principio 3: La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de	¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones?	Manual de funciones

	reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.		
	Principio 4:	¿Cuenta con Políticas establecidas para la contratación de proveedores de servicios externos?	Manual de procedimientos
		¿Se evalúa a los proveedores que prestan servicios externos?	Manual de procedimientos
		¿La Cooperativa cuenta con un plan de Capacitación anual?	Plan de Capacitación
	Demuestra compromiso para la competencia.	¿Se realizan evaluaciones de inteligencia emocional y actitud antes de su contrato?	Manual de reclutamiento y selección del personal
		¿Se realizan evaluaciones periódicas a los trabajadores?	Evaluación de Desempeño
		¿La Cooperativa cuenta formalmente con un plan de sucesiones para una pronta respuesta en caso de incidentes o estados de emergencia?	Manual de reclutamiento y selección del personal
	Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad	¿Realiza evaluaciones de desempeño para verificar el cumplimiento de los objetivos?	Evaluación de desempeño
		¿La Cooperativa evalúa el cumplimiento de actividades bajo presión?	Evaluación de desempeño
		¿Cuentan con un plan de sanciones?	Evaluación de desempeño
		¿Se evalúa el desempeño de los funcionarios de la Cooperativa?	Evaluaciones de desempeño
COMPONENTE	PRINCIPIO	PREGUNTA	PRODUCTO
	Principio 6.- La organización define los objetivos con	¿Cuenta con un modelo de gestión de riesgo?	Gestión de riesgos
		¿Considera el nivel de riesgo?	Identificación de riesgos
		¿Cuenta con métodos para determinar la materialidad?	Gestión de riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS	suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	¿Proporciona información financiera a los inversores y demás acreedores potenciales?	Gestión de riesgos
		¿La información presentada refleja un diagnóstico de la empresa?	Gestión de riesgos
		¿La información presentada cumple con el nivel requerido con las necesidades de los usuarios?	Identificación de Riesgos
		¿En los informes consideran índices cualitativos y cuantitativos para atender las necesidades de los usuarios?	Identificación de Riesgos
	Principio 7.- La Cooperativa identifica y analiza los riesgos en todos los niveles para determinar su gestión.	¿La Cooperativa tiene un sistema de gestión de riesgos?	Identificación de Riesgos
		¿Cuentan con un proceso de Evaluación de Riesgos?	Gestión de riesgos
		¿Cuenta con un comité de Riesgos?	Gestión de riesgos
		¿Se evalúa de los posibles riesgos externos e internos y su impacto en la Cooperativa?	Gestión de riesgos
		¿Definen un proceso diferente para cada tipo de riesgo?	Gestión de riesgos
		¿Los mecanismos de riesgo están compuestos de acuerdo con la necesidad de la Cooperativa?	Tratamiento de riesgos
		¿Cuentan con mecanismos de Riesgos legalmente aprobados por la Junta Directiva y demás directivos?	Tratamiento de riesgos
		¿Se ha diseñado una matriz donde se clasifique los riesgos?	Tratamiento de riesgos
	Principio 8.- La Cooperativa evalúa los riesgos de fraude	¿La administración diseño respuestas a los riesgos analizados?	Tratamiento de riesgos
		¿Las respuestas que se dan a los riesgos previamente analizados son aprobadas y documentadas?	Gestión de riesgos
		¿El proceso de evaluación de riesgo considera los incentivos y presiones que llevan a los funcionarios a cometer fraude?	Tratamiento de riesgos
¿Se realizan análisis de riesgo de fraude a las diferentes autoridades responsables del manejo administrativo y financiero de la Institución?		Tratamiento de riesgos	

		¿Verifican que no haya un uso inadecuado de los accesos permitidos al sistema de la entidad?	Gestión de Riesgo
	Principio 9.- La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	¿La cooperativa maneja procesos específicos para identificar y documentar los cambios en su ambiente y condiciones internas, y cómo se asegura de que se analicen en términos de su impacto en el control interno?	Gestión de Riesgos
		¿Se utiliza proceso de respuesta cuando se identifican cambios significativos en sus condiciones operativas o ambientales que podrían afectar el control interno?	Gestión de riesgos
		¿Se maneja un enfoque para evaluar la eficacia de los controles internos existentes después de que se hayan producido cambios significativos?	Tratamiento de riesgos
		¿Se comunica oportunamente la información relacionada con los cambios identificados y las acciones correctivas tomadas para mantener el control interno adecuado en la cooperativa?	Tratamiento de riesgos
		¿La cooperativa maneja procedimientos para evaluar y responder a los riesgos emergentes o a los cambios en los riesgos existentes relacionados con las condiciones cambiantes en su entorno?	Tratamiento de riesgos
		¿La cooperativa se asegura de que la evaluación de riesgos y las respuestas se desarrollen y apliquen de manera oportuna y efectiva?	Gestión de riesgos
		¿Cuenta con un plan de acción para mitigar los cambios significativos externos e internos de la entidad?	Gestión de riesgos
		¿Existen indicadores clave de desempeño utilizados para evaluar la efectividad de la evaluación y gestión	Tratamiento de riesgos

		de riesgos en un entorno de cambio constante?	
COMPONENTE	PRINCIPIO	PREGUNTA	PRODUCTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	Principio 10.- La organización define y desarrolla actividades de control que disminuyan los riesgos para la consecución de los objetivos.	¿Garantiza la cooperativa de ahorro y crédito que las actividades de control estén diseñadas, actualizadas y sean lo suficientemente adecuadas para lograr los objetivos institucionales y responder eficazmente a los riesgos identificados?	Manual de crédito y captaciones
		¿Se asegura la cooperativa de que las actividades de control diseñadas en respuesta a los riesgos estén alineadas de manera efectiva con las directrices de la Administración y sean aplicadas de manera consistente para lograr un control interno eficaz y apropiado?	Manual de crédito y captaciones
		¿Se asegura la cooperativa de que la Administración esté realizando revisiones adecuadas del desempeño actual y a nivel de función o actividad como parte de las actividades de control?	Manual de evaluación de desempeño
		¿Cuál es el enfoque de la cooperativa para establecer y revisar normas e indicadores de desempeño como parte de sus actividades de control interno?	Manual de evaluación de desempeño
		¿Cómo determina la cooperativa de ahorro y crédito si una actividad de control específica cumple un propósito significativo o si una deficiencia en el control tendría un efecto relevante en el logro de sus objetivos institucionales?	Manual de evaluación de desempeño
		¿Cómo aborda la cooperativa de ahorro y crédito la segregación de funciones en el diseño de las responsabilidades de las actividades de control?	Segregación de funciones
		¿Se aplica estrategias de mejora cuando la segregación no es práctica en ciertas situaciones?	Segregación de funciones
	Principio 11.- La	¿Desarrollar sistemas de información de manera que cumplan con los	Sistemas de información interna

<p>organización define y desarrolla actividades de control generales sobre tecnología.</p>	<p>objetivos institucionales y aborden adecuadamente los riesgos asociados?</p>	
	<p>¿Se asegura la administración de que el personal, los procesos, los datos y la tecnología en los sistemas de información estén organizados de manera eficiente para obtener, comunicar y disponer de información relevante para los procesos operativos de la institución?</p>	<p>Proceso de seguridad de la información</p>
	<p>¿Qué medidas se toman para garantizar que el ciclo de vida de la información en los sistemas de información sea gestionado de manera efectiva?</p>	<p>Procesos de seguridad de la información</p>
	<p>¿Se planifica y gestiona la integración de los procesos manuales y las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en el sistema de información de la institución para asegurar una operación armoniosa y eficiente??</p>	<p>Manual de comunicación</p>
	<p>¿Se asegura la cooperativa de ahorro y crédito de que sus sistemas de información y el uso de las TIC estén alineados con las necesidades de información de los procesos operativos, garantizando así la disponibilidad oportuna y la confiabilidad de la información para beneficio de sus miembros?</p>	<p>Procesos de seguridad de la información</p>
	<p>¿Se aplica medidas implementadas por la cooperativa de ahorro y crédito para fortalecer el control interno relacionado con la seguridad y la confidencialidad de la información en el contexto de las TIC, especialmente en lo que respecta a la restricción de accesos, y cómo se integran estas medidas en sus actividades de control en general?</p>	<p>Procesos de seguridad de la información</p>
	<p>¿Se maneja procedimientos específicos que ha establecido la cooperativa para garantizar la confidencialidad de los datos y la protección contra accesos no</p>	<p>Procesos de seguridad de la información</p>

		autorizados en sus sistemas de información?	
		¿Qué medidas se han adoptado en la cooperativa para asegurar la integridad de la información en sus sistemas de información, incluyendo la veracidad y autenticidad de los datos, y cómo se verifica su cumplimiento?	Manual de comunicación
<p>Principio 12.- La organización extiende las actividades de control a través de políticas que establecen el control interno y los procedimientos a seguir</p>		¿Se cuenta con políticas y procedimientos específicos que la administración ha implementado para llevar a cabo las actividades de control en la cooperativa y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?	Manual de crédito y captaciones
		¿Cómo se asegura la cooperativa de que las políticas y procedimientos establecidos por la administración se comunican y aplican de manera efectiva en toda la organización para mantener un ambiente de control adecuado?	Cumplimiento normativo
		¿Cuáles son los documentos específicos, como políticas, manuales o lineamientos, que la administración ha desarrollado para documentar y comunicar claramente las responsabilidades de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito?	Sistema de comunicación interna
		¿Cómo se asegura la cooperativa de que estos documentos de control interno estén ampliamente accesibles y comprendidos por todos los miembros del personal, y cómo se verifica su cumplimiento en la práctica?	Manual de crédito y captaciones
		¿La administración de la cooperativa revisa periódicamente las políticas, procedimientos y actividades de control, y de qué manera garantiza que estas revisiones mantengan la relevancia y eficacia en la consecución de los objetivos y la gestión de los riesgos?	Cumplimiento normativo

		¿Garantiza la cooperativa de ahorro y crédito que el personal en puestos clave tiene la capacidad y la flexibilidad para definir procedimientos detallados que se ajusten a las políticas, teniendo en cuenta la frecuencia de cambios en el entorno operativo?	Sistema de comunicación interna
	PRINCIPIO	PREGUNTA	PRODUCTO
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Principio 13.- Obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.	¿La Cooperativa usa métodos o enfoques utilizados para identificar y documentar los requerimientos de información necesarios para respaldar los componentes del control interno y el cumplimiento de los objetivos organizacionales?	Manual de comunicación
		¿Se aplica procesos y tecnologías para recopilar y almacenar datos e información tanto desde fuentes internas como externas?	Sistema de comunicación externa
		¿Se emplean herramientas o tecnologías para el procesamiento de datos relevantes en los sistemas de información, y cómo se asegura la exactitud y la consistencia en este proceso?	Procesos de seguridad de la información
		¿La administración evalúa los datos provenientes de fuentes internas y externas para asegurarse de que son confiables?	Sistema de comunicación interna y externa
		¿Cuáles son los criterios utilizados para determinar si la cantidad de información comunicada es apropiada en relación con los objetivos de la entidad, y cómo se asegura de que la información sea precisa y relevante?	Manual de comunicación
		Principio 14.- Se Comunica Internamente, incluidos los objetivos y responsabilidad es para apoyar el funcionamiento	¿Se asegura la cooperativa de que toda su plantilla de personal reciba la información de control interno necesaria para comprender sus responsabilidades y llevar a cabo adecuadamente los procedimientos de control?
	¿La administración se comunica frecuentemente con la Junta Directiva		Sistema de comunicación interno

	del sistema de control interno.	para asegurarse de que ambas partes tienen la información necesaria para desempeñar adecuadamente sus respectivos roles en relación con los objetivos de la entidad?	
		¿La cooperativa tiene mecanismos específicos para proporcionar líneas de comunicación separadas, como líneas directas de denuncia de irregularidades, que permitan la comunicación anónima o confidencial cuando los canales de comunicación normales no están disponibles o son ineficientes?	Sistema de comunicación interna y externa
		¿Cuáles son los procedimientos establecidos para garantizar que las denuncias realizadas a través de estas líneas de comunicación separadas sean tratadas de manera adecuada y se tomen las acciones apropiadas para abordar las irregularidades reportadas?	Sistema de comunicación interno
		¿Cómo determina la cooperativa los métodos de comunicación más adecuados teniendo en cuenta el factor tiempo, el público al que se dirige y la naturaleza de la información que se va a transmitir, especialmente en situaciones críticas o de emergencia?	Sistema de comunicación externo
		¿Se han seleccionado métodos de comunicación específicos para abordar diferentes tipos de información y audiencias dentro de la COAC?	Sistema de comunicación interna y externa
		¿Se realizan evaluaciones periódicas para revisar la efectividad de los métodos de comunicación utilizados y se ajustan en consecuencia para garantizar una comunicación eficaz en diversas circunstancias y con diferentes públicos?	Manual de comunicación
	Principio 15.- Se comunica externamente sobre aspectos que afectan el funcionamiento	¿Se aplica estrategias y canales para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, como accionistas, socios, reguladores, clientes, analistas financieros y otras partes externas?	Sistema de comunicación interna y externa

del control interno	¿Cómo se asegura la cooperativa de que la información proporcionada a los grupos de interés externos es precisa, transparente y cumple con los requisitos regulatorios y legales aplicables?	Sistema de comunicación interna y externa
	¿Existen mecanismos para recopilar retroalimentación de estos grupos de interés externos con respecto a la información comunicada?	Sistema de comunicación interna y externa
	¿La cooperativa usa mecanismos y canales específicos para permitir y fomentar las comunicaciones de entrada de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y otro grupo de interés?	Sistema de comunicación interna y externa
	¿Qué medidas se toman para evaluar la eficacia de los canales de comunicación abiertos que permiten las comunicaciones de entrada, y cómo se utiliza esta retroalimentación para fortalecer las relaciones con los grupos de interés y mejorar la toma de decisiones en la organización?	Sistema de comunicación interna y externa
	¿La cooperativa utiliza mecanismos específicos para proporcionar líneas de comunicación separadas, como líneas directas de denuncia de irregularidades, que permitan a los empleados y partes interesadas comunicarse de manera anónima o confidencial cuando consideren que los canales normales de comunicación no son efectivos o seguros?	Sistemas de comunicación interna
	¿Cómo se garantiza la disponibilidad y el acceso a estas líneas de comunicación separadas en situaciones en las que los canales normales de comunicación puedan estar inoperantes o no ser eficientes, y qué medidas se toman para proteger la identidad de los denunciantes?	Procesos de Seguridad de la información

		¿Se realizan evaluaciones regulares de la eficacia de estas líneas de comunicación separadas para asegurarse de que funcionen como mecanismos a prueba de fallos, y cómo se utilizan los informes y retroalimentación generados a través de estas líneas para mejorar los controles internos y abordar posibles irregularidades?	Procesos de Seguridad de la información
		¿Cómo determina la cooperativa los métodos de comunicación más apropiados, teniendo en cuenta la naturaleza de la información a comunicar, los plazos involucrados y las necesidades específicas de su público objetivo, así como los requerimientos y expectativas legales, regulatorios y fiduciarios?	Manual de comunicación
		¿Que métodos de comunicación se maneja en función de los diferentes tipos de información y de los destinatarios, especialmente en lo que respecta a la cumplimiento de requisitos legales y regulatorios?	Manual de comunicación
		¿Qué procesos se han implementado para evaluar y actualizar periódicamente los métodos de comunicación utilizados por la cooperativa?	Manual de comunicación
COMPONENTE	PRINCIPIO	PREGUNTA	PRODUCTO
SISTEMA DE SUPERVISIÓN O MONITOREO	Principio 16.- La Cooperativa realiza evaluaciones continuas y/o independientes	¿Aplica evaluaciones internamente para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando según lo previsto?	Evaluación del manual de control interno.
		¿Qué procesos se utilizan para identificar y abordar las deficiencias o debilidades identificadas a través de las actividades de supervisión y monitoreo, y cómo se realiza el seguimiento y la implementación de acciones correctivas?	Evaluación del manual de control interno.

		¿Se establece referencias para determinar la evaluaciones continuas e independientes de las actividades de control?	Evaluación del manual de control interno.
		¿Las evaluaciones externas son realizadas por personal con reconocida experiencia?	Evaluación del manual de control interno.
		¿Determinan si los requerimientos y criterios establecidos en la política se cumplen en concordancia con los objetivos estratégicos?	
		¿Qué métodos se emplean para comunicar los resultados de las actividades de supervisión y monitoreo a la alta dirección y la Junta Directiva, y cómo se asegura de que se tomen medidas adecuadas en función de estos resultados?	Evaluación del manual de control interno.
		¿Cómo se garantiza la alineación de las actividades de supervisión y monitoreo con los objetivos organizacionales y con los requisitos legales y regulatorios aplicables?	Evaluación del manual de control interno.
		¿Qué procedimientos se implementan para garantizar que los evaluadores tengan acceso a la información y los recursos necesarios para llevar a cabo evaluaciones efectivas y completas?	Evaluación de desempeño
		¿Cuáles son los mecanismos de retroalimentación y revisión utilizados para evaluar el desempeño de los evaluadores y garantizar que continúen cumpliendo con los estándares de competencia requeridos?	Evaluación de desempeño
	Principio 17.- Evalúa y comunica deficiencias del control interno	¿Cuáles son los mecanismos de comunicación utilizados para informar a la alta dirección y al consejo sobre el estado de las deficiencias de control interno y el progreso en su corrección?	Sistemas de comunicación interna
		¿Cómo se garantiza la transparencia y la honestidad en la comunicación de deficiencias de control interno, y qué medidas se toman para evitar	Sistemas de comunicación interna

		represalias contra aquellos que informan sobre estas deficiencias?	
		¿Se incluyen hallazgos y su respectiva recomendación en todos los reportes e informes de auditoría?	Sistemas de comunicación interna
		¿Qué procesos tiene la cooperativa para identificar y evaluar deficiencias en el control interno, y cómo se define la oportuna comunicación de estas deficiencias??	Evaluación del manual de control interno.
		¿Cuáles son los criterios utilizados para determinar la gravedad o importancia de una deficiencia de control interno, y cómo se priorizan las acciones correctivas en función de estos criterios?	Evaluación del manual de control interno.
		¿Cómo se asegura la cooperativa de que las deficiencias de control interno se comunican de manera efectiva a las partes responsables de implementar las medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y, en su caso, el consejo de administración?	Matriz de Actividades para la Supervisión del Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito
		¿Qué procedimientos se implementan para garantizar que las deficiencias de control interno se documenten adecuadamente, incluyendo detalles sobre su naturaleza, impacto potencial y recomendaciones para su corrección?	Matriz de Evaluación de Resultados para la Cooperativa de Ahorro y Crédito
		¿Quiénes son los responsables de la implementación de medidas correctivas en respuesta a las deficiencias de control interno, y cómo se supervisa el progreso en la corrección de estas deficiencias?	Matriz de Evaluación de Problemas y Corrección de Deficiencias
		¿Cómo se establece un marco de tiempo para la corrección de deficiencias de control interno, y qué seguimiento se realiza para garantizar que se cumplan los plazos establecidos?	Planificación de acciones correctivas

Fuente: Evaluación de control interno

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

5.2 Productos por componentes

Tabla 5-2:Listado de Productos según el componente

COMPONENTE 1:	COMPONENTE 2:	COMPONENTE 3:	COMPONENTE 4:	COMPONENTE 5:
AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACIÓN DE RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SISTEMA DE SUPERVISIÓN O MONITOREO
Código de Ética	Gestión de riesgos	Manual de crédito y cobranza	Manual de comunicación	Evaluación del manual de control interno
Manual de Funciones	Identificación de riesgos	Segregación de funciones	Sistema de comunicación interna	
Manual de Procedimientos	Evaluación de riesgos	Transacciones financieras	Sistema de comunicación externa	
Manual de reclutamiento y selección del personal	Tratamiento de riesgos	Cumplimiento normativo	Procesos de seguridad de la información	
Manual de Evaluación de desempeño		Gestión de activos fijos		
Plan de Capacitación				

Fuente: Evaluación de control interno,2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

5.3 Antecedentes de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “JASPE” LTDA

5.3.1 Misión

Somos una institución financiera centrada en brindar productos y servicios financieros de calidad, accesibles y oportunos para satisfacer las necesidades de nuestros socios, con personal capacitado y comprometido otorgando rentabilidad, innovación, eficiencia, transparencia y mejora continua, cuidamos de quienes confían su esfuerzo en nosotros.

5.3.2 Visión

Posicionarse en el mercado como una empresa sólida, líder, innovadora, eficiente y confiable a través de un servicio financiero efectivo y moderno con un crecimiento constante y expansión dentro del mercado local y nacional, comprometidos en mejorar la economía de nuestros socios con solvencia, rentabilidad y seguridad.

5.3.3 Valores Institucionales

- Respeto
- Honestidad
- Solidaridad
- Lealtad
- Transparencia

5.3.4 Base legal

La Cooperativa de Ahorro y crédito Jaspe Ltda. está regida por una serie de leyes y regulaciones que proporcionan un marco legal para la formación, operación y supervisión de la misma institución. A continuación, se describe las leyes y regulaciones que se aplican en la Cooperativa:

- **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS):** Esta es la ley fundamental que regula las actividades de la cooperativa de ahorro y crédito Jaspe Ltda. La LOEPS establece el marco legal para la economía popular y solidaria, que incluye a las cooperativas, y define las reglas para su constitución, operación y supervisión.
- **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS):** Es la entidad encargada de supervisar y regular las actividades de la cooperativa, asegurando que cumplan con las leyes

y regulaciones aplicables. La SEPS emite normas y directrices para el funcionamiento de estas cooperativas y realiza la supervisión de su cumplimiento.

- **Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE):** Se centra en la prevención y lucha contra el lavado de dinero y la financiación del terrorismo y otros delitos financieros relacionados.
- **Corporación de Seguro de Depósitos fondo de liquidez y Fondo de seguros privados (COSEDE):** Es un mecanismo que garantiza a los ahorristas, disponer de su dinero en caso de que la entidad financiera no pueda cumplir con su obligación de pago de acuerdo con la norma vigente.

5.4 Modelo de lista de productos por componentes

Se describen los elementos del sistema de control interno junto con los aspectos específicos que se han identificado como deficientes o que aún no han sido implementados en la cooperativa. El objetivo es reforzar el control interno con el fin de lograr una mayor eficacia y contribuir al crecimiento y desarrollo de la organización.

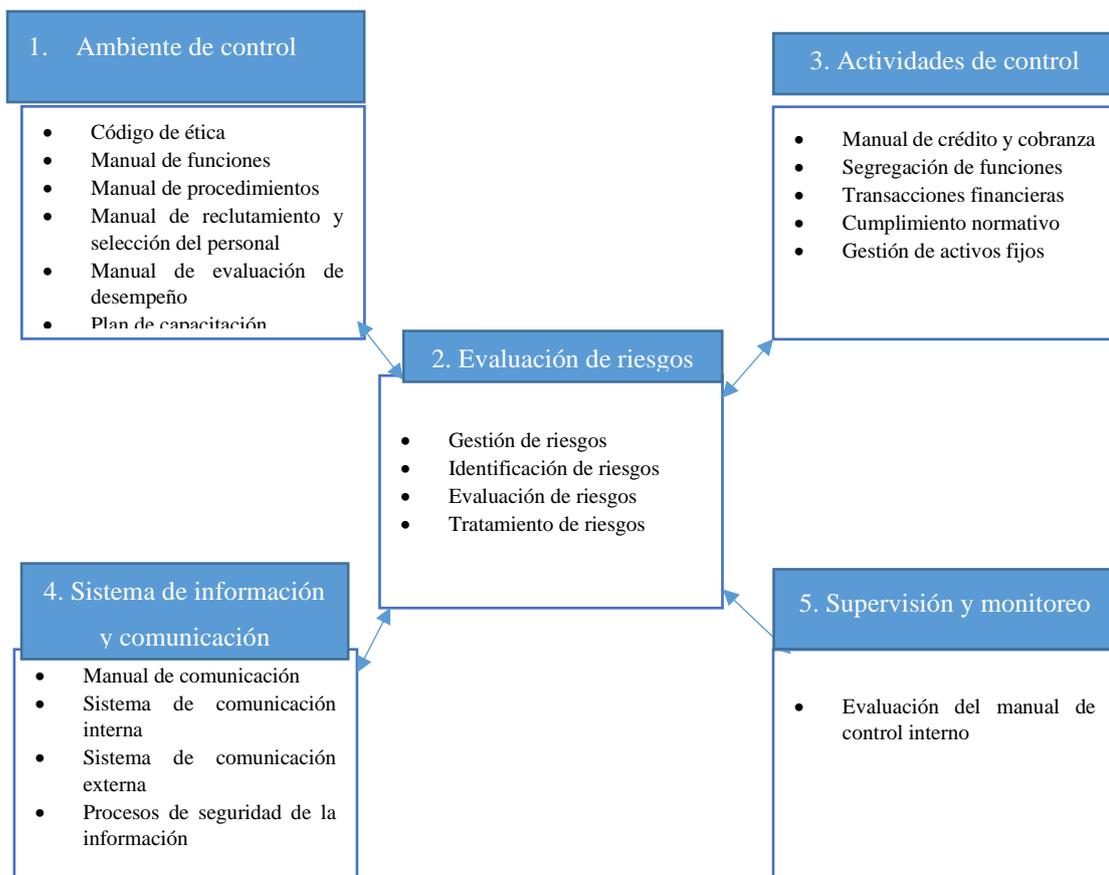


Ilustración 5 1: Lista de productos por componentes

Fuente: Evaluación de control interno, 2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

5.5 Ambiente de control



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.5.1 *Manual de control interno*

CÓDIGO DE ÉTICA

5.5.1.1 . *Código de ética*

TÍTULO I

DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Art. 1. Definición de Ética: Para efectos del presente Código, ética es el conjunto de valores que maneja la institución, concordantes con los preceptos y filosofía cooperativista. Los valores y principios éticos que regirán a la COAC JASPE son aquellos recogidos en el Código de Buen Gobierno Cooperativo, mismos que se incorporan al presente Código de Ética.

Art. 2. Alcance: El presente Código es obligatorio para los vocales, representantes, directivos, administradores, socios, funcionarios y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito JASPE LTDA.

Art. 3. Deberes Primordiales: Serán deberes primordiales de los Socios, Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de la Cooperativa:

Guardar absoluta lealtad a la Institución;

- 1.1 Actuar en las actividades a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal;
- 1.2 Mantener en el ejercicio de sus funciones una conducta profesional intachable;
- 1.3 Evitar cualquier situación que pudiera suscitar conflicto de intereses;
- 1.4 Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales;
- 1.5 Acatar y cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones de las autoridades competentes y políticas internas en el desarrollo y ejecución de los negocios, servicios y procesos que le fueren confiados;

Art. 4. Observancia de la Normativa Vigente: Los Socios, Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de la Cooperativa, para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer y aplicar de manera estricta la normativa jurídica vigente, así como toda normativa interna de la COOPERATIVA. Así mismo deberán cumplir con las siguientes reglas:

- 5.3 En cumplimiento de los deberes y obligaciones contractuales en su calidad de empleado o funcionario de la COOPERATIVA, se acatará las políticas, reglamentos internos y las disposiciones impartidas por los funcionarios competentes;
- 5.4 Por ninguna circunstancia los funcionarios o empleados podrán asesorar al cliente o socio sugiriéndole evitar u omitir cualquier tipo de requerimiento legal o contractual, interno o de cualquier otra naturaleza;
- 5.5 En general, todos los colaboradores estarán en la obligación de comunicar a su superior inmediato cuando se identifique o se tenga conocimiento de que se está infringiendo alguna ley, reglamento o norma de política interna.

Art. 5. Buen Gobierno Cooperativo y Transparencia: El Consejo de Administración velará por la aplicación de los principios de buen gobierno cooperativo y transparencia en el ejercicio de todas las actividades y negocios que desarrolle la institución, de acuerdo a las siguientes normas de conducta de carácter obligatorio para Socios, Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados:

- 5.1 En la evaluación de los procedimientos y controles que competen a las autoridades de supervisión, auditores externos y calificadoras de riesgo, en concordancia con las disposiciones de la ley y la normativa vigente;
- 5.2 En el suministro de información fidedigna y suficiente respecto de la situación económica y posicionamiento de la COOPERATIVA en el sector financiero popular y solidario; de los estados financieros, preparados de acuerdo a los principios de contabilidad definidos por el ente de control, de manera que reflejen con precisión y exactitud los aspectos de importancia, la situación financiera y los resultados obtenidos por la institución;
- 5.3 Proporcionar a través de todos los canales de acceso al público, la información completa respecto de los términos, condiciones y costos inherentes a las operaciones, los productos y servicios que ofrece la COOPERATIVA;
- 5.4 Garantizar la integridad y confidencialidad de la información y registros que estén bajo la custodia y cuidado de la COOPERATIVA;

Art. 6. Principio de Independencia: La COOPERATIVA deberá mantener el principio de independencia en todas sus relaciones financieras y comerciales, sean de carácter interno o

externo. En virtud de este principio, no podrá recabar ni aceptar instrucciones procedentes de otras organizaciones o personas ajenas a ella.

Art. 7. Seguridad y Cuidado Ambiental: Todas las oficinas y dependencias de la COOPERATIVA contarán con medios de seguridad adecuados y deberán ofrecer un ambiente saludable para los clientes, socios, empleados y público en general, por lo tanto, se exigirá el cumplimiento estricto de las normas relativas a esta materia; así como también, la administración eficiente de los recursos internos destinados para este fin, de conformidad con la normativa vigente. En las propuestas y ejecución de los negocios por parte de los integrantes de la COOPERATIVA, se deberá identificar y considerar los riesgos de carácter ambiental y cualquier otro que pueda afectar la seguridad, el patrimonio e imagen de la institución.

TÍTULO II

DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y SOCIOS

Art. 8. Disponibilidad y Cortesía: Los Socios, Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de la COOPERATIVA deberán mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todas las personas nacionales o extranjeras con las que tengan trato, en el ejercicio de sus funciones.

Art. 9. Trato Equitativo: Los Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de la COOPERATIVA, deberán adoptar como principio fundamental, que el negocio financiero es, principalmente, un negocio de personas para personas y por lo tanto, estarán comprometidos para con los socios, clientes, proveedores y competidores a un trato equitativo y libre de cualquier tipo de influencia.

Los Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de la Cooperativa, reconocen y garantizan los derechos de sus socios, clientes y grupos de interés, de conformidad a lo contemplado en el artículo 11 numeral 2 de la Constitución de la República del Ecuador, de manera principal:

- a) Nadie podrá ser objeto de racismo y de ninguna forma de discriminación fundada en su origen, casta, identidad étnica, cultural, ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos;
- b) JASPE garantizará que las personas con discapacidad gocen del pleno ejercicio de sus

derechos; está terminantemente prohibido todo acto que incurra en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminatorio en razón de esta condición;

- c) JASPE adoptará todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades entre hombres y mujeres, promoviendo la equidad y justicia en el trato dentro de todos los ámbitos;
- d) JASPE generará las condiciones para que exista un trato igualitario y de absoluto respeto hacia todas las personas sin existir discriminación alguna por condición etaria, de salud, orientación sexual o religión.
- e) En ningún caso podrá existir discriminación por ideología, filiación o pensamiento político; sin embargo, se objetará cualquier acto de proselitismo político dentro de la institución o dentro de los horarios de trabajo.

Art. 10. Asesoramiento Profesional: La satisfacción plena de los socios y clientes deberá ser la principal preocupación de todos los que conforman la COOPERATIVA. Por lo tanto, se ofrecerá a cuantos soliciten los productos y servicios, sin distinción, el más alto grado de asesoramiento profesional para la realización de las operaciones solicitadas por los socios, clientes y público en general.

Art. 11. Diligencia, Eficacia y Responsabilidad: Los funcionarios y empleados ejercerán sus cargos y realizarán las tareas a ellos asignadas, con un alto grado de responsabilidad, diligencia y eficacia, a fin de mantener y acrecentar la confianza demostrada por los socios, clientes y el público en general.

TÍTULO III

DE LAS RELACIONES LABORALES

Art. 12. Igualdad de Trato y Prácticas Laborales Justas: En cumplimiento de los deberes patronales y con fundamento en la normativa laboral vigente, se aplicará a los empleados de la COOPERATIVA, prácticas laborales justas, basadas en el talento y desempeño de los colaboradores, ofreciendo a todos iguales oportunidades de trabajo y crecimiento profesional.

Art. 13. Lealtad y Cordialidad: Los colaboradores de la COOPERATIVA deberán mostrar una permanente actitud de cooperación con los socios y clientes en el desarrollo de las actividades, teniendo presente que están obligados a observar las instrucciones que sus superiores les hayan impartido. Similar actitud debe mantener para con sus compañeros de trabajo.

Art. 15. Comunicación Interna: Para el envío de comunicaciones internas, se deberá respetar el nivel jerárquico, remitiendo una copia a los colaboradores que tengan relación con el objeto de estos.

Art. 16. Forma de Impartir las Instrucciones: Las instrucciones verbales o escritas que impartan los funcionarios a los colaboradores, deberán ser claras y comprensibles.

Art. 17. Intimidación y el Acoso Sexual: Se reprobaba el acoso sexual, esto es cualquier acción persecutoria o de apremio, tales como solicitar o conceder favores que puedan tener carácter o intención sexual, prevaleciendo de superioridad laboral o afectando de cualquier modo la dignidad de la mujer o del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, signos, gestos u otras manifestaciones indeseables.

17.1 No se tolerará el acoso sexual, psicológico o la intimidación de ningún tipo. Estas acciones serán sancionadas de conformidad con lo que se establece en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a las que queda expuesto el infractor;

17.2 Ningún empleado, funcionario o directivo de la COOPERATIVA podrá sufrir algún tipo de perjuicio por impedir o denunciar actos de acoso o intimidación.

Art. 18. Del Consumo de Sustancias Alcohólicas, Estupeficientes y Psicotrópicas: Está prohibido el consumo, venta, fabricación, distribución, posesión o utilización de sustancias estupeficientes o psicotrópicas. En caso de verificarse tal situación, o hallarse en los lugares de trabajo bajo efecto de bebidas alcohólicas, se realizarán las pruebas necesarias y será causal suficiente para terminar la relación laboral sin perjuicio de las sanciones legales respectivas. En el caso de Socios, Representantes, Vocales, Directivos y Administradores, será causal para iniciar el proceso de remoción según corresponda, o para terminar el contrato de mandato, respectivamente.

TITULO IV

DE LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Art. 19. De la Prevención del Lavado de Activos: Es responsabilidad de los Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de Crédito "JASPE Ltda.,

velar porque la institución no sea utilizada como medio para el lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

Art. 20. Cumplimiento de Normativas: Los Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, Funcionarios y Empleados de la COAC JASPE Ltda., deben cumplir con lo previsto en la Ley para Reprimir el Lavado de Activos, su Reglamento General, las resoluciones y circulares emitidas por los organismos de control y los instructivos emitidos por la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y demás disposiciones contenidas en el Manual de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo, el cual contempla la adecuada aplicación del procedimiento de “Debida diligencia” que enmarca las políticas: “Conozca a su cliente”, “Conozca a su empleado”, “Conozca su mercado” y “Conozca a su Proveedor”.

Art. 21. Reserva y Confidencialidad: No podrán los miembros del directorio, los funcionarios, empleados, representante legal y auditores tanto internos como externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JASPE Ltda.,” dar a conocer a persona alguna y en especial a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, sobre las irregularidades detectadas y su correspondiente comunicación a las autoridades competentes, por tanto toda la información sobre las mismas guardarán absoluta reserva.

Queda prohibido poner en conocimiento de persona alguna el hecho de que una información hayasido solicitada por la autoridad competente o proporcionada a la misma.

Art. 22. Prohibiciones para los miembros de los Consejos, Gerencia y Empleados: Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, gerencia y empleados de la Cooperativa están prohibidos de:

22.1 Abstenerse de participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley o a los intereses de la Cooperativa, con los cuales se pueda perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o poner en riesgo su reputación.

22.2 Abstenerse de realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.

22.3 Abstenerse de aconsejar o presionar para la realización de una operación, con base en información privilegiada que conozcan con ocasión de las actividades que desarrolla o en razón de su cargo.

22.4 Abstenerse de obtener beneficios personales o familiares de proveedores, contratistas,

socios/clientes o terceros.

22.5 Abstenerse de ofrecer, solicitar o aceptar comisiones o cualquier otra forma de remuneración en cualquier transacción o negocio que involucre a la Cooperativa, con el fin de asegurar la efectividad o el resultado de dicha transacción o negocio.

Art. 23. Del reporte de actividades inusuales no justificadas: Los funcionarios y empleados de la COOPERATIVA estarán obligados moral y legalmente a reportar al Oficial de Cumplimiento, aquellas transacciones de los clientes que, por su número, valor y características, se apartan del perfil financiero del cliente y no presentan una justificación financiera o económica razonable, de conformidad a la normativa vigente.

Art. 24. Del informe del Oficial de Cumplimiento: De conformidad con las normas legales para prevenir el lavado de activos, el Oficial de Cumplimiento deberá realizar las investigaciones de los casos reportados o de las sospechas fundamentadas y presentará un informe detallado de aquellas, a fin de que se pueda determinar, previo análisis y en un acto de buena fe, si es procedente reportar a las autoridades competentes las transacciones inusuales no justificadas.

Art. 25. De las sanciones por incumplimiento. - El incumplimiento de las normas legales, políticas, procedimientos y controles establecidos para prevenir el lavado de activos será sancionado de conformidad con lo que se establece en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales que contempla la ley especial respectiva. En el caso de los Socios y Vocales será causal para el inicio del proceso de remoción establecido en el Reglamento Interno de la COOPERATIVA.

TÍTULO V

DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Art. 26. Información al Público: En la medida de lo posible, siempre y cuando el marco legal lo permita, los colaboradores deberán cerciorarse de que el público ha recibido a satisfacción la información requerida. Tanto la información proporcionada como, en su caso, el motivo que justifique la negativa a proporcionarla, se expondrán en forma clara y comprensible.

Art. 27. Custodia e Integridad de la Información: La información, datos, registros y operaciones que realizan los socios y clientes de la COOPERATIVA, deberán contener la mayor precisión posible, que permita reflejar con transparencia los negocios realizados con la institución. En general, todos los colaboradores serán responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia.

Art. 28. Abuso de Información Privilegiada. - Será considerado como falta grave el uso arbitrario de información privilegiada. En consecuencia, los Socios y Vocales de los Consejos serán sancionados con la remoción establecida en el Reglamento Interno de la COOPERATIVA. En el caso de los funcionarios y empleados se atenderán a las sanciones establecidas en el reglamento interno de trabajo.

En ambos casos, adicional a esta sanción, se podrán entablar acciones de carácter civil y penal contempladas en la ley.

Art. 29. Confidencialidad. - Los Socios, Vocales, Representantes, Directivos, funcionarios y Administradores, desde la calificación como tales, o desde el inicio del cumplimiento de sus funciones, respectivamente, deberán guardar estricta confidencialidad sobre la información que llegue a su conocimiento por el desempeño de su cargo.

La COOPERATIVA exigirá al funcionario u empleado que corresponda, el compromiso de confidencialidad en las cláusulas y condiciones de toda contratación que haya llegado a su conocimiento; durante el ejercicio laboral, cuando se termine la relación de dependencia del funcionario o empleado con la institución.

El cumplimiento de esta norma quedará bajo responsabilidad de la máxima autoridad del departamento o dependencia de la COOPERATIVA que corresponda, de acuerdo al contrato o convenio que se celebre.

29.1 Confidencialidad de la información de los socios y clientes: De conformidad con las normas de sigilo establecidas en la normativa jurídica vigente, no se podrá revelar información de los clientes obtenida a través de cualquier fuente interna. En particular, los colaboradores estarán prohibidos de utilizar los datos de los socios y clientes con fines ilegítimos, para transmitirlos a personas no autorizadas o para fines comerciales ajenos a los de la COOPERATIVA;

29.2 Confidencialidad de la información interna: Los Vocales, Directivos, Administradores, funcionarios y empleados de la COOPERATIVA no podrán divulgar información interna acerca de los empleados, proveedores, planes de negocios, metodologías, sistemas

tecnológicos, estrategias de mercado que puedan perjudicar el desenvolvimiento de las actividades de la institución;

29.3 Confidencialidad de información de colaboradores: La COOPERATIVA garantizará y protegerá la privacidad y confidencialidad de los expedientes médicos y laborales de un funcionario o empleado. Los expedientes no serán revelados fuera de la institución, excepto cuando el propio interesado lo solicite, salvo cuando sea dispuesto por autoridad competente. En cualquier circunstancia, sólo el representante legal de la COOPERATIVA podrá aprobar, en tales circunstancias, la divulgación legalmente requerida.

La obligación de cumplir con las normas de sigilo y el compromiso de confidencialidad se entenderá sin perjuicio del acceso público a la información y los documentos determinados por las leyes respectivas.

Art. 30. Generación de Documentos y Comunicaciones: Para la generación de documentos y comunicaciones a los socios y clientes, se deberá considerar la asignación expresa de los límites y atribuciones establecidos por la institución y su contenido deberá observar las normas de respeto y cordialidad.

TÍTULO VI

CONFLICTO DE INTERESES

Art. 31. Conflicto de Intereses: Los Socios, Vocales, Representantes, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de la COOPERATIVA deben evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de intereses, entendiendo por tal cualquier situación en que los destinatarios tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad en el desempeño de sus funciones. Por intereses privados o personales se entenderá cualquier ventaja que pudiera derivarse a favor o utilidad de los propios colaboradores, sus familiares o su círculo de amigos y conocidos.

Art. 32. Prohibición del Condicionamiento de Transacciones: Será prohibido establecer condiciones para comprar o brindar un producto o servicio a cambio de otro.

Los colaboradores deberán cumplir con las disposiciones legales, las políticas y procedimientos establecidos por la institución.

Art. 33. Regalos e Invitaciones: Estará estrictamente prohibido que los Socios, Vocales, Representantes, Directivos, Administradores, funcionarios o Empleados soliciten, reciban o

acepten de socios y clientes o cualquier otra persona que mantenga alguna relación de negocios con la COOPERATIVA, cualquier tipo de ventaja, recompensa, retribución o regalo en dinero o especies para el cumplimiento de sus funciones o para la toma de una decisión o abstención.

33.1 Regalos a los familiares de los empleados: No se aceptará que algún familiar cercano a los Socios, Vocales, Representantes, Directivos, Administradores funcionarios o empleados de la COOPERATIVA se beneficie con regalos o reciba un trato preferencial en el otorgamiento de préstamos, productos o servicios a cambio de favorecer las relaciones con la COOPERATIVA;

Art. 34. Las Inversiones Personales: Se prohíbe que los Socios, Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados realicen transacciones personales con títulos de la COOPERATIVA o de cualquier otra compañía cuando posean información relevante que no sea de conocimiento público;

34.1 Se establecerá restricciones a título personal para los funcionarios y empleados integrantes de la COOPERATIVA responsables de manejar transacciones financieras con información privilegiada, de manera especial en las áreas de: inversiones, crédito, finanzas, legal y otras;

34.2 El funcionario o empleado no podrá realizar inversiones personales en títulos de las empresas que le han sido asignadas para llevar la relación de negocios, sean éstas públicas o privadas, proveedoras o competidoras de la COOPERATIVA.

TÍTULO VII

DE LAS RELACIONES CON LAS AUTORIDADES Y OTROS GRUPOS EXTERNOS

Art. 35. Relaciones con las Entidades Públicas y Autoridades: Las relaciones con las entidades u organismos del Estado se manejarán a través de los funcionarios autorizados por el Consejo de Administración y el Gerente General y deberán estar guiadas por un espíritu de estrecha cooperación, cordialidad y respeto; sin perjuicio de mantener la confidencialidad en los casos en que manifiestamente resulte necesario.

35.1 Contactos oficiales y no oficiales: Los funcionarios autorizados de la cooperativa podrán realizar contactos, oficiales o no, con representantes de instituciones y autoridades nacionales, en los cuales siempre se verá reflejada la posición oficial de la COOPERATIVA;

35.2 Declaraciones judiciales: El colaborador deberá informar únicamente a su jefe de Departamento o al Gerente General cuando ha sido llamado a rendir declaración como

testigo o aportar otro tipo de pruebas en los procesos judiciales, relacionados con la COOPERATIVA.

35.3 De la relación con otras entidades del sector financiero popular y solidario: En todas las relaciones que mantengan los Socios, Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de la COOPERATIVA, con otras Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario, deberán tener una posición que les permita actuar con imparcialidad y plena independencia.

Art. 36. Relaciones y Actividades Políticas: Con el objeto de mantener los principios de independencia y neutralidad en la realización de la gestión financiera; se considera conveniente que los Vocales, Representantes, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de la COOPERATIVA, no podrán realizar proselitismo político en la cooperativa o en actividades relacionadas con la misma.

Art. 37. De los Proveedores: Para la adquisición de bienes y servicios se deberá aplicar la normativa jurídica vigente, así como el Estatuto, Reglamento Interno y el Reglamento de Adquisiciones de la COOPERATIVA, siempre tomando en consideración el principio de invertir con prudencia, pagando el justo precio para conseguir la más alta calidad que permita optimizar el destino de los recursos en beneficio de los socios, clientes y de la COOPERATIVA.

Art. 38. Actividades y Trabajos Externos No Remunerados: Los empleados de la COOPERATIVA podrán realizar fuera del horario de trabajo, actividades externas no remuneradas y de índole no financiera, ya sea en el ámbito cultural, científico, docente, deportivo, benéfico, religioso, o en obras sociales y otro tipo de voluntariado, siempre que dichas actividades no entorpezcan el cumplimiento de las obligaciones con la COOPERATIVA ni representen conflicto de intereses, excepto por la actividades docentes, que podrán ser remuneradas o no.

38.1 Las actividades de carácter externo, como las descritas anteriormente, se realizarán a título personal y no en representación de la COOPERATIVA, salvo que exista aprobación expresa para ello;

38.2 Las personas que desarrollen actividades externas como representantes autorizados de la COOPERATIVA, no podrán recibir ningún tipo de remuneración pecuniaria o en especie, salvo el reembolso de los gastos en que hayan incurrido, de conformidad con el Reglamento de Viáticos.

Art. 39. Actividades y Trabajos Externos Remunerados: Para realizar actividades externas de cualquier índole que involucre algún tipo de remuneración, pecuniaria o en especie, se requerirá la aprobación previa del Consejo de Administración o de Gerencia General, según sea el caso. Esta autorización será dada, siempre que no interfiera con su horario de trabajo en la COOPERATIVA, o implique utilización de tiempo y recursos de la COOPERATIVA u ocasione un conflicto de intereses.

Art. 40. Negociación y Aceptación de Nuevos Empleos: Los Socios, Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, Funcionarios y Empleados de la COOPERATIVA deberán conducirse con integridad y discreción en las negociaciones que mantengan sobre eventuales empleos ajenos a la COOPERATIVA y cuando acepten otros cargos de índole profesional tras el cese de sus funciones en la COOPERATIVA; en particular si se trata de puestos ofrecidos por una entidad financiera o por parte de un proveedor de la COOPERATIVA.

Art. 41. Contactos con los Medios de Comunicación: Los Socios, Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados no podrán conceder entrevistas o facilitar información en asuntos relacionados con la Cooperativa, de manera extraoficial (toda aquella que no esté a disposición del público), por propia iniciativa o previa invitación de los medios de comunicación, sin haber recibido autorización expresa para ello por parte del Gerente General o del Consejo de Administración, cuando corresponda.

En las relaciones sociales que mantengan con las personas que trabajen para los medios de comunicación, los colaboradores darán muestras de la máxima discreción respecto de las cuestiones relacionadas con el sistema financiero popular y solidario o de la COOPERATIVA.

TÍTULO VIII

DE LOS RECURSOS INTERNOS

Art. 42. Los Bienes y Recursos Internos: Se consideran bienes y recursos internos: el dinero en efectivo, los títulos, la información sobre socios, clientes, proveedores y distribuciones, la propiedad intelectual (modelos, programas de computación y otros artículos), los servicios y la propiedad material. La apropiación indebida de bienes de la institución constituye una violación de las obligaciones para con la institución y un acto de fraude en perjuicio de la COOPERATIVA.

Art. 43. Utilización de los Bienes y Recursos Internos: Los Socios, Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados están obligados a respetar y velar por la conservación de los bienes de la institución y a impedir que los medios e instalaciones de éste sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno.

Art. 44. Cuidado y Optimización de los Recursos Internos: Con el fin de optimizar los recursos internos disponibles, los funcionarios y empleados deberán, en la medida de lo posible, en el ámbito a su cargo, adoptar medidas oportunas y razonables para restringir los gastos. En tal sentido, el descuido o despilfarro en relación a los bienes de la COOPERATIVA constituye una violación de las obligaciones de los empleados con respecto a esta institución.

Art. 45. Propiedad Intelectual: La Cooperativa se reserva para sí todos aquellos derechos sobre la propiedad intelectual, derechos de autor, logotipos etc., que hubiese sido obtenido por los Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados llegaren a poseer en ejercicio de sus funciones y su indebida utilización podrá dar lugar a las acciones legales que sean necesarias.

TÍTULO IX

CONSIDERACIONES ESPECIALES

Art. 46. Atribuciones y Responsabilidades: La COOPERATIVA definirá las atribuciones y responsabilidades a cada uno de los funcionarios y empleados para el ejercicio de sus funciones.

Art. 47. Distribución y Cumplimiento del Código de Ética: La aplicación efectiva de los valores de la COOPERATIVA descritos en el presente Código, y en el Código de Buen Gobierno Cooperativo depende ante todo de la profesionalidad, la conciencia y el buen criterio de todos los que conforman la COOPERATIVA. Los Socios, Representantes, Vocales, Directivos y Administradores deberán dar ejemplo en lo relativo al cumplimiento de los principios y criterios expuestos en el presente Código.

El presente Código se distribuirá a todos y cada uno de los Consejos, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de la COOPERATIVA, mediante mecanismos virtuales o físicos y se dejará constancia del conocimiento y obligación de cumplimiento.

Art. 48. Problemas Éticos: El Código intenta abarcar todas las normas que rijan el comportamiento de los Socios, Vocales, Representantes, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de la COOPERATIVA en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, sin embargo, no se puede prever la totalidad de los problemas que puedan surgir en el futuro.

Investigaciones Internas: Los Vocales, Representantes, Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados de la COOPERATIVA están en la obligación de cooperar y participar en cualquier investigación que se realice con las debidas autorizaciones, esto es, investigaciones relacionadas con problemas de carácter ético o con demandas de intimidación o acoso.

TITULO X

DE LAS SANCIONES

Entender y aplicar sanciones por incumplimiento del código de ética en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., es esencial para mantener la integridad y la confianza de los miembros y la comunidad en general.

Art. 49 Introducción

El presente manual tiene como objetivo establecer un marco de referencia para la imposición de sanciones en casos de incumplimiento del código de ética de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., El código de ética es una herramienta fundamental para mantener los más altos estándares de integridad y conducta ética en la cooperativa.

Art. 50 Proceso de Sanciones

Reporte de Violación: Cualquier miembro del personal, miembro de la junta directiva, o miembro de la cooperativa puede reportar una violación del código de ética. Los informes deben ser presentados por escrito al Comité de Ética o al departamento de Recursos Humanos de la cooperativa.

50.1 Investigación: El Comité de Ética o el departamento de Recursos Humanos llevarán a cabo una investigación imparcial de la violación reportada. Esto puede incluir entrevistas, revisión de documentos y cualquier otra evidencia relevante.

50. 2 Determinación de la Violación: Una vez concluida la investigación, se determinará si se ha producido una violación del código de ética. Si se determina que no hubo violación, el proceso se archivará. Si se confirma la violación, se procederá con la imposición de sanciones.

Art. 51 Sanciones

Las sanciones por violación del código de ética pueden variar en gravedad y pueden incluir, pero no se limitan a:

51.1 Advertencia verbal o escrita: Una advertencia formal al empleado que indica que se ha violado el código de ética y que se espera una mejora en su conducta.

51.2 Formación adicional: El empleado puede requerir participar en programas de formación o capacitación relacionados con ética y cumplimiento.

51.3 Suspensión temporal: En casos graves, se puede imponer una suspensión temporal sin pago, durante un período determinado, para permitir la reflexión y el cambio de comportamiento.

51.4 Pérdida de beneficios: Se pueden reducir o eliminar ciertos beneficios (como bonificaciones, ascensos, o aumento de salario) como consecuencia de la violación del código de ética.

51.5 Terminación del empleo: En casos extremadamente graves o en situaciones de reincidencia, la cooperativa puede optar por terminar la relación laboral del empleado.

51.6 Derechos del Empleado

- Es importante asegurarse de que se respeten los derechos del empleado en todo momento durante el proceso de sanciones. Los empleados tienen derecho a:
- Ser informados sobre las acusaciones en su contra.
- Presentar su versión de los hechos y ser escuchados durante la investigación.
- Conocer las sanciones propuestas y los motivos de las mismas.
- Apelar las sanciones impuestas, si así lo permite la política de la cooperativa.

51.7 Revisión y Actualización

Este manual de sanciones debe revisarse y actualizarse periódicamente para garantizar que siga siendo relevante y eficaz en la promoción de una conducta ética en la cooperativa.

5.5.1.2 Formato de Sanciones por Incumplimiento del Código de Ética

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.</p>
<p>Formato de Sanciones por Incumplimiento del Código de Ética</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda</p>
<p>Nombre del Empleado: Luis Eduardo López Guamán</p>
<p>Cargo: Oficial de Crédito</p>
<p>Fecha de la Violación: 12 de marzo de 2023</p>
<p>Descripción de la Violación:</p> <p>El 12 de marzo de 2023, durante una revisión interna, se encontró que el empleado Luis Eduardo López Guamán aprobó un préstamo a un familiar directo, lo cual está explícitamente prohibido por el Código de Ética de la cooperativa.</p>
<p>Código de Ética Violado:</p> <p>Artículo 4: Conflicto de Intereses - Los empleados no deben aprobar préstamos a familiares directos para evitar conflictos de interés.</p>
<p>Investigación y Proceso:</p> <p>Se llevó a cabo una investigación interna que incluyó entrevistas con el empleado, revisión de documentos y testimonios de testigos.</p>
<p>Evidencia:</p> <p>Documento de aprobación del préstamo con la firma de empleado Luis Eduardo López Guamán</p> <p>Registro de la relación de parentesco entre el solicitante y empleado Luis Eduardo López Guamán</p>
<p>Sanción Impuesta:</p> <p>Se emite una advertencia escrita al empleado Luis Eduardo López Guamán como resultado de la violación del código de ética. Se le insta a revisar y cumplir estrictamente con las políticas establecidas.</p>
<p>Fecha de Imposición de la Sanción: 15 de marzo de 2023</p>
<p>Firma del Empleado: [Firma Luis Eduardo López Guamán]</p>
<p>Firma del Supervisor o Encargado de Recursos Humanos: [Firma del Supervisor]</p>
<p>Fecha de Revisión de la Sanción:</p> <p>Se programó una revisión de la sanción para el 15 de junio de 2023 para evaluar el cumplimiento continuado del código de ética por parte del empleado.</p>



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.5.1.3 Convocatoria a la socialización del código de ética

CONVOCATORIA A LA SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Estimados funcionarios,

Es un placer para nosotros invitarlos a participar en una importante actividad que fortalecerá la base de nuestros valores y principios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. Como miembros de esta gran familia cooperativa, es fundamental que compartamos y comprendamos el compromiso que tenemos con la ética y la integridad en todas nuestras acciones y decisiones.

Fecha: 04 de diciembre del 2023

Hora: 10:00 Am

Lugar: Sala de Reuniones de la COAC Jaspe.

Objetivos:

- Comprender y promover el Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.
- Fomentar la cultura de la integridad y la ética en el trabajo cotidiano.
- Establecer un espacio para la discusión y aclaración de dudas relacionadas con el código de ética.

Agenda:

- Apertura y bienvenida.
- Presentación del Código de Ética: Principios y Valores.
- Rol de los funcionarios en la promoción de la ética en la cooperativa.
- Casos prácticos y discusión.
- Sesión de preguntas y respuestas.
- Compromiso individual y colectivo.

Esta socialización será conducida por la Ing. Jessica Gonza Gerente general de la Cooperativa Ahorro y crédito Jaspe Ltda. Quien nos guiará en este importante proceso de reflexión y aprendizaje. Esperamos contar con su presencia y participación, ya que juntos podemos fortalecer nuestra cooperativa y garantizar la confiabilidad, integridad y responsabilidad en nuestra comunidad.

Atentamente,

Ing. Jessica Gonza

5.5.1.4 Plan de socialización del código de ética

El propósito del plan de socialización es impulsar el comportamiento ético de los funcionarios de la Cooperativa, con el fin de reforzar sus valores para generar un ambiente laboral e interpersonal transparente y sano y que esto produzca un servicio de calidad tanto interno como externo.

ALCANCE

El cronograma de socialización del código de ética está dirigido para todos los funcionarios de todos los niveles jerárquicos que estén directamente vinculados con el desarrollo de sus actividades dentro de la entidad financiera.

OBJETIVOS

- Exponer los principios, derechos, obligaciones y prohibiciones establecidos en el código de ética.
- Informar las sanciones planteadas para evitar desviaciones e irregularidades en el desempeño de sus actividades diarias.
- Incrementar el mejor ambiente laboral en la institución financiera.

Actividades de Difusión

Se utilizará varias herramientas de difusión y los medios de comunicación establecidos en la Cooperativa con el fin de alcanzar cada área y las agencias respectivas. Los siguientes medios son:

- Afiches
- Publicar los valores institucionales, la misión, visión y los principios en un lugar específico para que este a la vista de todos los funcionarios y del público.
- Publicación Digital
- Enviar el documento del código de ética por medio del correo electrónico a todos los funcionarios.
- Dinámicas Pedagógicas
- Organizar dinámicas de socialización como:
- Mesas de Diálogo
- Convocar a los jefes de agencia para plantear los problemas que se han dado por el desconocimiento del código de ética.
- Trípticos para el Público

Distribuir trípticos a los socios y clientes sobre el acceso a reclamos sugerencias y transparencia de la información de la Cooperativa.

También informar a los proveedores sobre las normativas establecidas y las sanciones que se están planteadas.

TEMAS POR IMPARTIR

- Principios fundamentales
 - ✓ Definición de Ética Alcance
 - ✓ Deberes Primordiales
 - ✓ Observancia de la Normativa Vigente
 - ✓ Seguridad y Cuidado Ambiental
- Relación con los clientes y Socios
 - ✓ Disponibilidad y Cortesía
 - ✓ Trato Equitativo
 - ✓ Asesoramiento Profesional
 - ✓ Diligencia, eficacia y responsabilidad
- Relaciones laborales
 - ✓ Igualdad de trato y Prácticas laborales justas
 - ✓ Lealtad y cordialidad
 - ✓ Cooperación e información fidedigna
 - ✓ Comunicación interna
 - ✓ Intimidación y el acoso sexual
 - ✓ Del consumo de sustancias Alcohólicas, estupefacientes y psicotrópicas
- Prevención de lavado de Activos
 - ✓ Prevención del lavado de Activos
 - ✓ Cumplimiento de Normativas
 - ✓ Reserva y confidencial
 - ✓ Prohibiciones para los miembros de los Consejos, gerencia y empleados
 - ✓ Reporte de actividades inusuales no justificadas
 - ✓ Informe del Oficial de Cumplimiento
 - ✓ Sanciones por incumplimiento
- Información y Confidencialidad
 - ✓ Información al Público
 - ✓ Custodia e integridad de la información
 - ✓ Abuso de información privilegiada
 - ✓ Confidencialidad de la información de los socios y clientes
 - ✓ Confidencialidad de la información interna
 - ✓ Generación de Documentos y Comunicaciones
- Conflicto de Interés
 - ✓ Prohibición del Condicionamiento de transacciones

- ✓ Regalos e invitaciones
- ✓ Regalos a los familiares de los empleados
- ✓ Las inversiones personales
- Relaciones con las autoridades y otros grupos externos
 - ✓ Relaciones con las entidades públicas y autoridades
 - ✓ Contactos oficiales y no oficiales
 - ✓ Declaraciones judiciales
 - ✓ Relación con otras entidades del sector financiero popular y solidario.
 - ✓ Relaciones y actividades Políticas
 - ✓ De los proveedores
 - ✓ Actividades y trabajos externos no remunerados
 - ✓ Actividades y trabajos externos remunerados
 - ✓ Negociación y Aceptación de nuevos empleos
 - ✓ Contactos con los medios de comunicación
- Recursos Internos
 - ✓ Los bienes y recursos internos
 - ✓ Utilización de los bienes y recursos internos
 - ✓ Cuidado y Optimización de los Recursos Internos
 - ✓ Propiedad Intelectual
- Consideraciones Especiales
 - ✓ Atribuciones y responsabilidades
 - ✓ Distribución y Cumplimiento del Código de ética
 - ✓ Problemas éticos
 - ✓ Investigaciones internas
 - ✓ Las sanciones

5.5.1.5 Cronograma de socialización del código de ética

Tabla 5-3: Cronograma de Socialización del Código de ética

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.																			
CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA																			
N.º	Actividades	Responsable	Inicia	Finaliza	Nov.		Dic.												
					29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Convocatoria a Socialización del Código de Ética	Gerente y jefe de Agencias	29-11-2023	04-12-23															
2	Principios fundamentales	Gerente	04-12-23	04-12-23															
3	Relación con los clientes y Socios	Gerente	05-12-23	05-12-23															
4	Relaciones laborales	Gerente	06-12-23	06-12-23															
5	Prevención de lavado de Activos	Gerente	07-12-23	07-12-23															
6	Información y Confidencialidad	Gerente	08-12-23	08-12-23															
7	Conflicto de Interés	Gerente	11-12-23	11-12-23															
8	Relaciones con las autoridades y otros grupos externos	Gerente	12-12-23	12-12-23															
9	Recursos Internos	Gerente	13-12-23	13-12-23															
10	Consideraciones Especiales	Gerente	14-12-23	14-12-23															
11	Evaluación																		

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito JASPE LTDA.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

5.5.1.6 Presupuesto de socialización del código de ética

Tabla 5-1: Presupuesto de Socialización del Código de Ética

RECURSOS DE SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA		
N°	DESCRIPCIÓN	COSTO
1	Capacitación	0,00
2	Refrigerio	75,00
4	Laptop	0,00
5	Proyector	0,00
6	Libretas	45,00
7	Esferos	15,00
8	Copias del Código	12,00
TOTAL:		\$ 147,00

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

5.5.1.7 Evaluación de socialización del código de ética

Nombre del Participante: _____

Puesto: _____

Fecha: _____

Instrucciones:

Por favor, responda a las siguientes preguntas con honestidad y sinceridad. Sus respuestas nos ayudarán a evaluar la efectividad de la socialización del Código de Ética y a identificar posibles áreas de mejora. Marque con una "X" la casilla que corresponda a su respuesta.

1 ¿Recuerda haber asistido a la reunión de socialización del Código de Ética?

Sí

No

2. ¿Qué aspectos del Código de Ética considera más importantes para su rol en la cooperativa? (Seleccione hasta tres respuestas)

Integridad en la toma de decisiones.

Respeto hacia los miembros y colegas.

Confidencialidad de la información.

Responsabilidad en el desempeño laboral.

Equidad y no discriminación.

Honestidad en la comunicación.

Otros: _____

3. ¿Cuál es el propósito del Código de Ética en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.?

Establecer normas de vestimenta y apariencia personal.

Regular la forma en que se realizan los préstamos.

Definir las sanciones para comportamientos inadecuados.

Guiar el comportamiento ético de todos los funcionarios.

No estoy seguro.

4. ¿Cómo cree que el Código de Ética contribuye al éxito de la cooperativa?

No tiene impacto en el éxito de la cooperativa.

Fomenta un ambiente de trabajo armonioso.

Genera mayores utilidades para la cooperativa.

Promueve la competencia desleal entre colegas.

No estoy seguro.

5. ¿Ha tenido algún conflicto ético o dilema desde la socialización del Código de Ética? Si es así, ¿cómo lo resolvió?

.....

6. ¿Considera que la socialización del Código de Ética fue efectiva en términos de claridad y comprensión?

- Muy efectiva
- Efectiva
- Poco efectiva
- Nada efectiva

7. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la forma en que se realiza la socialización del Código de Ética en el futuro?

.....

8. ¿Está comprometido/a a cumplir con los principios y valores establecidos en el Código de Ética de la cooperativa?

- Sí, estoy comprometido/a.
- No estoy seguro/a.
- No, no estoy comprometido/a.

9. ¿Desea agregar algún comentario adicional sobre el Código de Ética o la socialización?

.....

Agradecemos sinceramente su participación en esta evaluación. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar la implementación y comprensión del Código de Ética en nuestra cooperativa. Su compromiso con la ética y los valores de la organización es fundamental para nuestro éxito.

Firma del Participante: _____

Fecha: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.5.2 *Manual de funciones*

MANUAL DE FUNCIONES

El presente manual de funciones es de mucha importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. Porque en este documento se definirá las funciones y obligaciones de cada área de trabajo por ende los funcionarios.

5.5.2.1 *Alcance*

El manual de funciones es aplicable para todas las áreas de la estructura organizativa y está a la disposición de cada funcionario que desempeñe sus responsabilidades en la Cooperativa.

5.5.2.2 *Objetivo*

Definir la responsabilidad de manera detallada a cada funcionario de la Cooperativa en base al cargo que desempeña mediante la descripción de cada función para evitar la confusión de actividades y optimizar el tiempo y los recursos que se utilizan en cada área de trabajo.

5.5.2.3 *Nivel Jerárquico*

Los niveles Jerárquicos del organigrama estructural son los siguientes:

- Nivel Directivo
 - Asamblea General
 - Consejo de Administración
 - Consejo de Vigilancia
 - Oficial de Cumplimiento
 - Comisiones
 - Comité de Crédito
 - Secretario General
- Nivel Administrativo
 - Gerencia General
- Nivel Operativo

- Oficial de Negocios
- Oficial de Captaciones
- Contador General
- Atención al Cliente
- Caja

5.5.2.4 Estructura Organizacional



Ilustración 5- 2: Estructura Organizacional

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

5.5.2.5 Descripción de funciones

Tabla 5-4: Funciones de la Asamblea General

Nombre del Cargo	Asamblea General
Nivel:	Directivo
Descripción del área:	La Asamblea general es el órgano máximo de administración de la Cooperativa y está conformada por socios legalmente convocados y elegidos en votación secreta por ende sus decisiones son de carácter obligatorio para todos los asociados siempre y cuando se haya decidido en base con las normas legales y estatutarias.
Base Legal:	(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, p. 11)
Requisitos de Formación:	Declaración de candidatos de no estar incurso en prohibiciones
	Tiempo mínimo de pertenencia como socio
	Tiempo mínimo de capacitación, Causas y procedimiento de remoción

	Prohibición para ser elegido
Funciones:	
1. Es atribución de la Asamblea General aprobar y reformar el reglamento de elecciones, en base a las propuestas efectuadas por el Consejo de Administración.	

Fuente: (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, p. 11).

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Tabla 5-5: Funciones del Consejo de Administración

Nombre del Cargo	Consejo de Administración
Nivel:	Directivo
Descripción del área:	Es el Órgano directivo y quien fija las políticas de la Cooperativa, este órgano debería estar conformado por un mínimo de 3 y máximo de 9 vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos bajo votación secreta por la Asamblea General, los vocales pueden durar un periodo de 4 años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola vez
Base Legal:	(Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2011, pág. 12)
Requisitos de Formación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación académica ▪ No haber sido reelegido en el periodo inmediato anterior ▪ No tener relaciones de parentesco ▪ Ser socio en la Cooperativa al menos 2 años. ▪ No tener relación de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con otros de los vocales, ni con el gerente. ▪ 20 horas de Capacitación ▪ Estar al día con sus obligaciones económicas ▪ No estar incurso en los impedimentos determinados en el artículo 258 del Código Orgánico Monetario y Financiero.
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir y hacer cumplir los principios y valores relacionados a la Cooperativa. 2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa. 3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo 4. Proponer reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia 5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General. 6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios 7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. 8. Designar y remover al presidente, vicepresidente, y secretario del Consejo de Administración y comisiones o comités especiales. 9. Nombrar al Gerente, Gerente Subrogante y fijar su retribución económica. 10. Fijar el monto y forma de las cauciones. 11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en el valor que fije el estatuto social o el reglamento interno 12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General 13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica 14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente 15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la Cooperativa e informar a la Asamblea General 16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente. 	

17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9.
18. Aprobar los programas de educación capacitación y bienestar social de la Cooperativa con sus respectivos presupuestos.

Fuente: (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, p. 11).

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Tabla 5-6: Funciones del Consejo de Vigilancia

Nombre del Cargo	Consejo de Vigilancia
Nivel:	Directivo
Descripción del área:	Es el órgano de control interno de las actividades económicas independientes de la administración responde a la asamblea General y se encuentra integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y suplentes.
Base Legal:	(Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2011, pág. 12)
Requisitos de Formación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación académica ▪ No haber sido reelegido en el periodo inmediato anterior ▪ No tener relaciones de parentesco ▪ Ser socio en la Cooperativa al menos 2 años. ▪ No tener relación de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con otros de los vocales, ni con el gerente. ▪ 20 horas de Capacitación ▪ Estar al día con sus obligaciones económicas ▪ No estar incurso en los impedimentos determinados en el artículo 258 del Código Orgánico Monetario y Financiero.
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombrar presidente y secretario del Consejo 2. Controlar las actividades económicas de la Cooperativa 3. Vigilar que la Contabilidad se ajuste a las normas legales vigentes 4. Realizar controles sobre los procedimientos de contratación, ejecución, efectuados por la Cooperativa. 5. Efectuar las funciones de auditoría interna en Cooperativas que no excedan los 200 socios y 500.000 dólares de activos. 6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas. 7. Presentar a la Asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la Cooperativa 8. Proponer ante la asamblea General la terna de un auditor interno, externo y la remoción de los directivos o Gerente. 9. Observar cuando las resoluciones y decisiones de Consejo de Administración y del Gerente, no guarden conformidad con lo resueltos por la asamblea general, tomando en cuenta previamente los criterios de la gerencia. 10. Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea general los riesgos que podrían afectar a la Cooperativa. 	

Fuente: (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, p. 11)

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda

Tabla 5-7: Funciones de Gerente General

Nombre del Cargo	Gerente General
Nivel:	Directivo
Descripción del área:	Es el representante legal de la Cooperativa
Base Legal:	(Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2011, pág. 13)
Requisitos de Formación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tener experiencia en gestión administrativa ▪ Capacitación en economía social, solidaria y cooperativismo y el cumplimiento de los requisitos previstos en la normativa vigente
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Cooperativa 2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos para el buen funcionamiento de la Cooperativa. 3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan Operativo y su proforma presupuestaria, los dos últimos máximos hasta el 30 de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente. 4. Responder e informar mensualmente la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa 5. Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contrato de trabajadores. 6. Diseñar y administrar la política salarial de la Cooperativa, en base a la disponibilidad financiera. 7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación 8. Informar de su gestión a la Asamblea general y al Consejo de Administración 9. Suscribir los cheques de la Cooperativa, individual o juntamente con el presidente, Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna. 10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos. 11. Contraer obligaciones a nombre de la Cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice. 12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la Cooperativa o por la Superintendencia. 13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la Cooperativa. 14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la Cooperativa. 15. Asistir, obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración a informar y al Consejo de vigilancia cuando se lo requiera 16. Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto Social de la Cooperativa. 17. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Cooperativa 18. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos para el buen funcionamiento de la Cooperativa. 19. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan Operativo y su proforma presupuestaria, los dos últimos máximos hasta el 30 de Noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente. 20. Responder e informar mensualmente la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa 21. Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contrato de trabajadores. 22. Diseñar y administrar la política salarial de la Cooperativa, en base a la disponibilidad financiera. 	

<p>23. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación</p> <p>24. Informar de su gestión a la Asamblea general y al Consejo de Administración</p> <p>25. Suscribir los cheques de la Cooperativa, individual o juntamente con el presidente, Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna.</p> <p>26. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos.</p> <p>27. Contraer obligaciones a nombre de la Cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice.</p> <p>28. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la Cooperativa o por la Superintendencia.</p> <p>29. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la Cooperativa.</p> <p>30. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la Cooperativa.</p> <p>31. Asistir, obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración a informar y al Consejo de vigilancia cuando se lo requiera</p> <p>32. Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto Social de la Cooperativa.</p>

Fuente: (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, p. 11)

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Tabla 5-8: Funciones del Oficial de cumplimiento

Nombre del Cargo	Oficial de Cumplimiento
Nivel:	Directivo
Descripción del área:	Es el responsable de verificar la aplicación normativa ante la prevención de lavado de activos y el financiamiento de delitos, ejecutar el programa de cumplimiento para evitar que la cooperativa sea utilizada para cometer delitos, también su función es velar por el cumplimiento de los procedimientos, controles y buenas prácticas necesarias para la prevención de lavado de activos y el financiamiento de delitos.
Base Legal:	(Unidad de Análisis Financiero y Económico, 2005)
Requisitos de Formación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar la solicitud de calificación, en la forma que determine la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. ▪ Tener certificados laborales que acrediten experiencia para las entidades del segmento 4 y 5. Por parte de la UAFE. ▪ treinta horas en cursos, seminario o eventos dictados en el Ecuador o en el extranjero para el caso de las entidades de los segmentos 3,4 y 5. ▪ Los documentos que acrediten las horas de capacitación recibidas en el extranjero deberán ser autenticados o apostillados y de ser el caso registrados conforme a la ley ▪ Presentar un certificado emitido por la Unidad de Análisis Financiero y económico o quien haga a sus veces, de no encontrarse registrado en la de personas con sentencia condenatoria pendiente ▪ Presentar una declaración responsable otorgada ante un notario público, de que no se encuentra incurso en los impedimentos contemplados en la presente resolución; que cumple con los requisitos en esta norma y que dispone de la documentación que solo acredita, que la información reportada es verdadero y consistente, y que conoce que en caso de verificarse lo contrario, el trámite y el resultado pueden ser negados o archivados y los documentos emitidos carecerán de validez, sin perjuicio de las sanciones y responsabilidades que el marco jurídico establece.
Funciones:	

<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar controles correspondientes sobre las operaciones y transacciones que igualen o superen el umbral legal. Estos controles constituyen uno de los insumos para la detección y reporte de operaciones inusuales e injustificadas. 2. Presentar sus reportes mediante el formulario fijado para el efecto, conforme a la estructura establecida en los manuales emitidos por la unidad de análisis financiero y económico 3. Cooperar con la Unidad de Análisis financiero y económico, en la entrega oportuna de la información adicional que ésta solicite, de conformidad con el término establecido en la ley. La negativa o retraso en la entrega de la información, dará lugar al inicio de las acciones administrativas legales que correspondan. 4. Comunicar en forma permanente al personal del sujeto obligado, acerca de la estricta reserva que deben mantener en relación a los requerimientos de información realizados por la Unidad de Análisis financiero y económico de conformidad con lo previsto en la ley. 5. Informar dentro de los primeros treinta días de cada año a la Unidad de Análisis financiero y económico sobre la capacitación recibida el año anterior. 6. Planificar y coordinar la capacitación para el personal del sujeto obligado, así como liderar la expedición de manuales, políticas y procedimientos internos en materia de prevención y detección de lavado de activos.

Fuente: (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, p. 11)

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Tabla 5-9: Funciones de la secretaria

Nombre del Cargo	Secretaria/o
Nivel:	Directivo
Descripción del área:	Es la persona encargada de organizar y coordinar la documentación y redactar la información sobre los acuerdos que se generen en las sesiones de la Asamblea y Consejos para el conocimiento de la Gerencia.
Base Legal:	Estatuto Interno
Requisitos de Formación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación Académica
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Es la encargada de Convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia previa autorización del presidente. 2. Asistir a las sesiones del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia 3. Redactar en las actas los puntos aprobados en las Sesiones y conservar la evidencia necesaria 4. Llevar la documentación con información al día y debidamente firmadas por los responsables. 5. Brindar información confiable y actualizada a usuarios, socios y demás personas 	

Fuente: (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, p. 11)

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Tabla 5-10: Funciones del Contador General

Nombre del Cargo	Contador General
Nivel:	Operativo

Descripción del área:	Es la persona encargada de verificar el registro y control de las transacciones financieras realizadas por la Cooperativa para la elaboración de los estados financieros debido a que esta información es de mucha utilidad para la toma de decisiones por parte de los directivos
Base Legal:	Estatuto Interno
Requisitos de Formación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Título profesional
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Participar en conjunto con el gerente en la preparación del presupuesto anual. 2. Ejecutar los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y todas las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Compañías y otras entidades de Control. 3. Realizar las declaraciones que correspondan a la Cooperativa. 4. Registrar todas las transacciones económicas diariamente. 5. Resolver cualquier inconveniente respecto a esta área 6. Realizar el cierre anual del periodo económico y elaborar los estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad. 7. Realizar conciliaciones Bancarias de todos los bancos con los que se trabaja. 8. Verificar que los libros contables no presenten ningún error. 9. Conservar los documentos evidenciables de Contabilidad y otros documentos de soporte. 10. Elaborar los respectivos roles de pago con sus correspondientes cálculos 11. Constatar los activos fijos y demás bienes que se hayan almacenado en bodega 	

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Tabla 5-11: Funciones del oficial de negocios

Nombre del Cargo	Oficial de Negocios
Nivel:	Operativo
Descripción del área:	Es el funcionario de nivel gerencial, responsable de verificar la aplicación de la normativa ante la prevención de lavado de activos y el financiamiento de delitos, ejecutar el programa de cumplimiento tendiente a evitar que la entidad sea utilizada para el cometimiento de estos delitos y velar por la observancia e implementación de los procedimientos, controles y buenas prácticas necesarios para la prevención de lavado de activos y el financiamiento de delitos.
Base Legal:	Reglamento Interno
Requisitos de Formación:	Título profesional
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Participar activamente en la gestión comercial de los productos y servicios financieros de la entidad. 2. Estructurar, analizar e interpretar estados financieros. 3. Efectuar análisis e interpretar estados financieros 4. Efectuar análisis financiero para la concesión, administración y recuperación de créditos 5. Evaluar la capacidad de pago de los clientes 6. Aplicar y cumplir la normativa local en materia regulatoria de los servicios financieros 	

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Tabla 5-12: Funciones de oficial de captaciones

Nombre del Cargo	Oficial de captaciones
Nivel:	Operativo
Descripción del área:	Esta función se encargada de captar y mantener un portafolio de inversionistas y realizar la venta de productos y servicios de acuerdo con las metas asignadas por la institución, fidelizando y satisfaciendo las necesidades de los socios
Base Legal:	Reglamento interno
Requisitos de Formación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de tercer nivel en ciencias administrativas
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar potenciales inversionistas y realizar las negociaciones correspondientes y la apertura de la cuenta de ahorros. 2. Planificar las actividades para la consecución de metas asignadas 3. Comercializar productos y servicios de inversiones a plazo fijo y fidelización del cliente con la institución 	

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Tabla 5-13: Funciones del cajero

Nombre del Cargo	Cajero
Nivel:	Operativo
Descripción del área:	Las personas responsables de esta área tienen a su cargo recibir y entregar el dinero de acuerdo con el requerimiento del socio ya sea este de ahorros, inversiones, créditos, apertura de cuentas, entre otros y son los encargados de dar servicio mediante la ventanilla de la Cooperativa
Base Legal:	Estatuto Interno
Requisitos de Formación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Título profesional
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar atención respetuosa y amable a los socios en el servicio por ventanilla. 2. Recibir y entregar el dinero con la mayor concentración en base a los controles establecidos. 3. Registrar conscientemente las operaciones realizadas en la Caja 4. Realizar conciliaciones de caja y entregar todo el cierre de Caja cuadrado en caso de existir un faltante o sobrante deberá encontrar el error y solucionarlo, de no encontrar una solución deberá reponer el dinero faltante con su salario. 5. Verificar la autenticidad de la firma y su cedula de identidad en los documentos presentados por los socios. 6. No entregar información confidencial de los socios a personas ajenas a la cedula de identidad. 7. Tener actualizada la información de los movimientos hechos por los socios en el sistema. 8. Entregar y mantener actualizada la libreta de los socios con sus respectivos movimientos. 9. Guardar toda la documentación generada en el día de forma ordenada. 10. Manejar el área en correcto funcionamiento respetando las normas establecidas. 	

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Tabla 5-14: Funciones del encargado de comisión de créditos

Nombre del Cargo	Comisión de Créditos
Nivel:	Directivo
Descripción del área:	Es el encargado de ofrecer créditos económicos y asesorar a los socios sobre los parámetros a seguir para ser acreedores de un crédito, se encarga de analizar y calificar los documentos de los postulantes y pasar por un proceso para aprobar o no el crédito.
Base Legal:	Estatuto Interno
Requisitos de Formación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación académica y título de tercer nivel en finanzas ▪ Tener un buen liderazgo
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Colocar créditos según la meta establecida mensualmente. 2. Asesorar al socio y entregar toda la información oportuna para ser acreedores de un crédito. 3. Verificar que los socios tengan sustento económico que les permita cubrir la cantidad de dinero, preparar la documentación y carpeta respectiva. 4. Entregar toda la documentación necesaria de los socios que se solicite de acuerdo a las políticas de crédito. 5. Notificar a los socios sobre los vencimientos de los plazos de pago. 	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

6. Trabajar juntamente con Caja para elaborar las tablas de amortización de cada socio que tenga créditos en la Cooperativa.
7. Tratar de mantener en un nivel moderado la morosidad y evitar su incremento ya que esto perjudica el flujo económico de la Cooperativa.
8. Realizar un seguimiento a las personas que tienen letras vencidas y cartera castigada.

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Tabla 5- 15: Funciones del encargado de atención al cliente

Nombre del Cargo	Atención al cliente
Nivel:	Operativo
Descripción del área:	Consiste en asesorar a los socios y clientes que utilizan nuestros servicios o quieren adquirir nuestros servicios y productos de la manera más cordial debido a que la persona representa a la empresa y es el tipo de atención que ofrece la entidad financiera.
Base Legal:	Reglamento Interno
Requisitos de Formación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tener título Profesional
Funciones:	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar sobre productos y servicios 2. Llevar al día la correspondencia tanto recibida como enviada, debidamente archivadas. 3. Contestar y recibir todas las llamadas telefónicas 4. Elaborar cartas, oficios o memos de Gerencia tanto interno como externo y general cualquier otra disposición emitida por Gerencia.

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

5.5.3 Manual de procedimientos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Es un documento del sistema de control interno el cual se elabora obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas actividades. Su implementación es muy importante porque permite controlar, supervisar y comprobar el cumplimiento de las actividades a cumplir, evitando la confusión de los procesos y el mal uso de recursos materiales, económicos y humanos. Se detalla los procesos y procedimientos a realizar:

Objetivo:

Proporcionar una guía detallada y organizada que describa cómo se deben llevar a cabo las tareas y actividades en una organización, departamento o área específica.

Tabla 5 -16: Proceso de cada área

PROCESO	PROCEDIMIENTO
Oficial de Captaciones	Apertura de Cuenta
	Cierre de cuenta
Caja	Depósito
	Retiro
Crédito	Microcrédito
	Crédito auto liquidable
	Microcrédito Jaspe Rapidito
	Concesión de Crédito

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

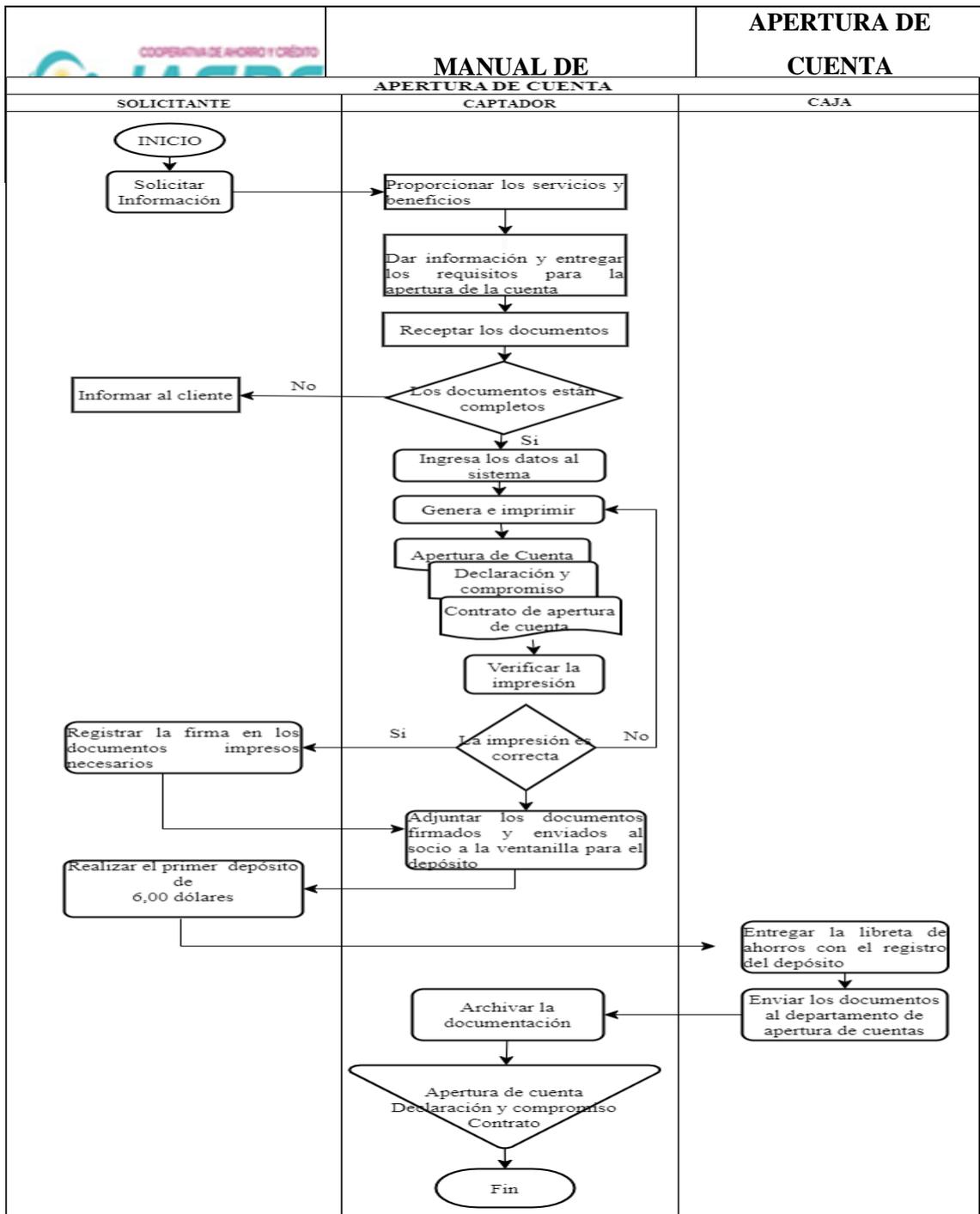


Ilustración 5-3: Apertura de la cuenta

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda, 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda, 2023.

APERTURA DE LA CUENTA
RESPONSABLE: Caja
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> • Número de Cuentas Abiertas: Número total de cuentas de ahorro abiertas en un período específico. • Tiempo Promedio de Apertura de Cuenta: Suma de tiempos de apertura de cuentas / Número de cuentas abiertas • Tasa de Aprobación: (Número de solicitudes aprobadas / Número total de solicitudes) * 100
DOCUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> • Libreta de ahorros
DESCRIPCIÓN <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar información por parte del socio 2. El oficial de captación proporciona los servicios y beneficios 3. El oficial da información y entrega los requisitos para apertura de cuenta 4. Recapta los documentos recolectados por parte del solicitante 5. Si los documentos están completos ingresa los datos al sistema 6. Apertura la cuenta y proporciona documentos relacionados con declaración y compromiso, contrato de apertura que deben ser aprobados por el socio.

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

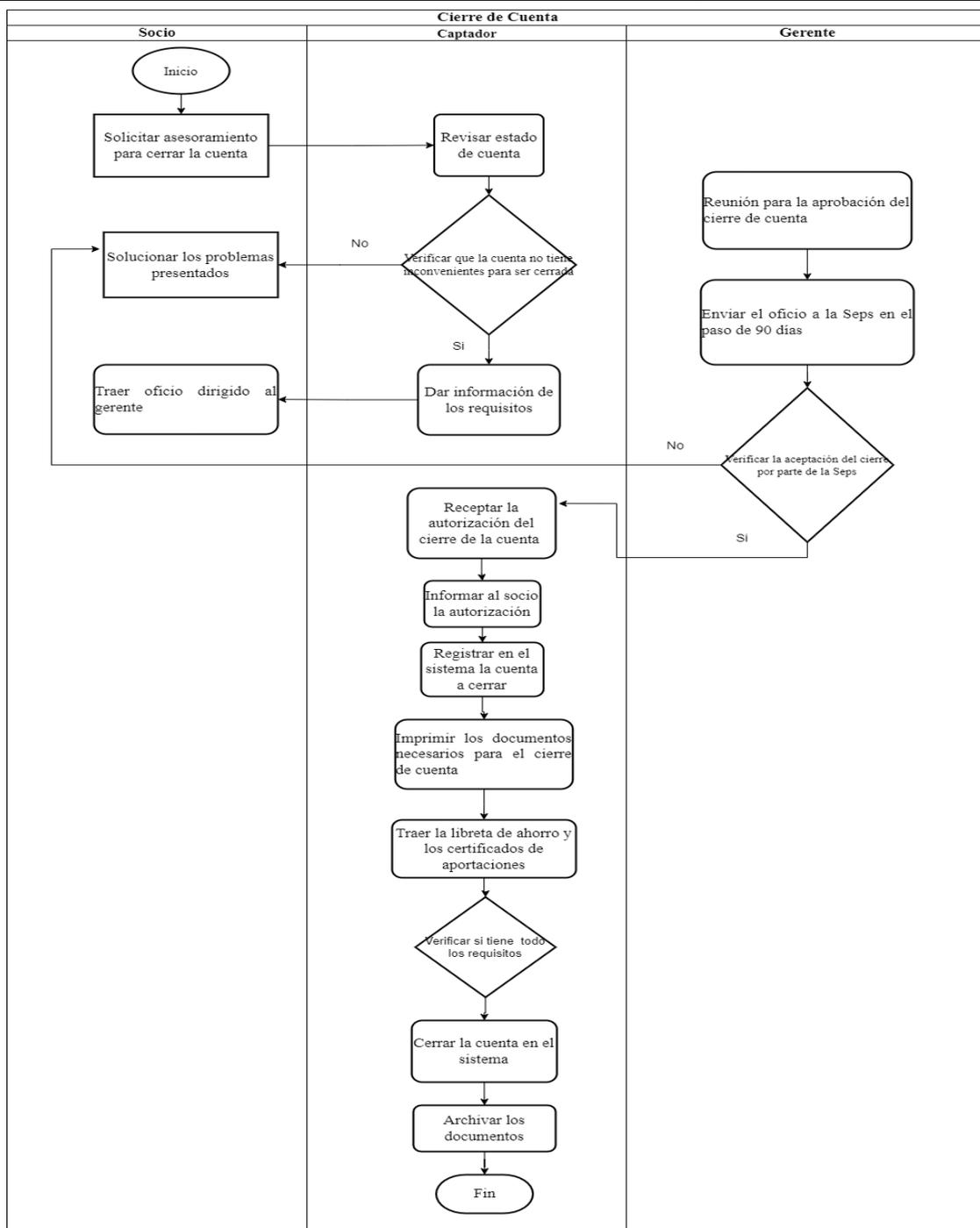


Ilustración 5- 4:Cierre de la cuenta

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

CIERRE DE LA CUENTA
RESPONSABLE: Jefe de captación - Gerente
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del Proceso de Cierre de Cuentas = $(\text{Número de Cuentas Cerradas correctamente} / \text{Total de Solicitudes de Cierre}) * 100 - (\text{Tiempo Promedio de Procesamiento} / \text{Máximo Tiempo de Procesamiento}) * 100$
DOCUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> • Libreta de ahorros, oficio
DESCRIPCIÓN <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa el estado de cuenta del socio 2. Verifica si la cuenta no tiene ningún impedimento para ser cerrada 3. Entregar los requisitos que debe cumplir el socio (oficio dirigido al gerente del motivo del cierre, libreta, cedula y papeleta de votación) 4. Receptar la autorización del cierre de la cuenta 5. Informar al socio la autorización 6. Registrar en el sistema la cuenta cerrada 7. Imprimir los documentos necesarios para el cierre de la cuenta 8. Traer la libreta de ahorro y los certificados de aportaciones 9. Verificar si todo está en regla 10. Archivar los documentos 11. Fin

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

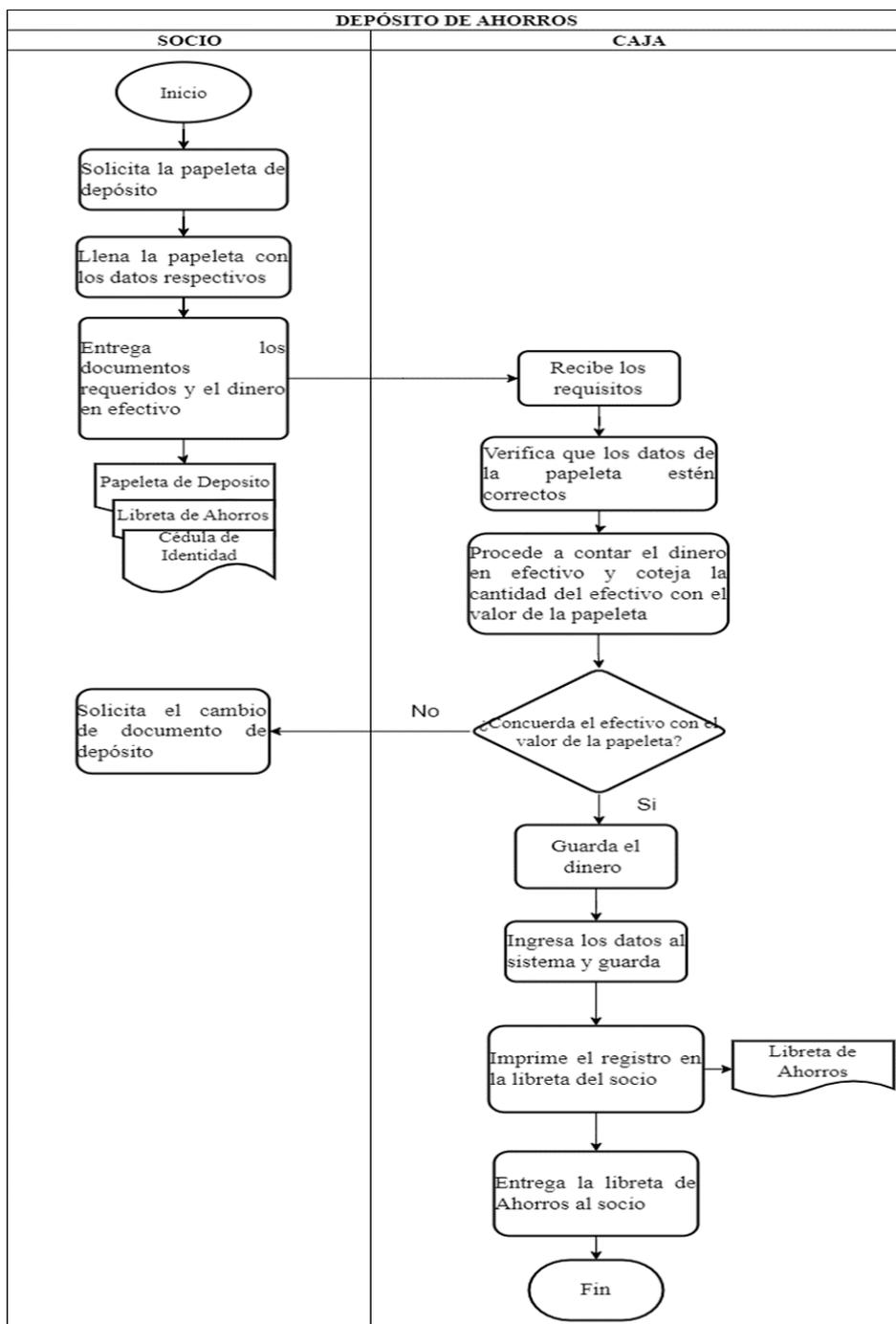


Ilustración 5-5: Depósito de ahorros

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

DEPÓSITO DE AHORRO
RESPONSABLE: CAJA
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Depósitos de Ahorro (IDA) (Total de Depósitos de Ahorro en el período actual - Total de Depósitos de Ahorro en el período anterior) / Total de Depósitos de Ahorro en el período anterior
DOCUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> • Libreta, solicitud de ahorro
DESCRIPCIÓN <ol style="list-style-type: none"> 1 El socio solicita una papeleta de depósito y llena la papeleta con los datos respectivos. 2 Entrega el dinero con la papeleta, libreta de ahorro y cédula de identidad en caja. 3 En caja se recibe los documentos 4 Verifica que los datos este correctos y procede a contar el dinero en efectivo, coteja la cantidad con el valor que está llenado en la papeleta. 5 Guarda el dinero e ingresa los datos al sistema 6 Imprime el registro en la libreta del socio 7 Entrega la libreta 8 Fin

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

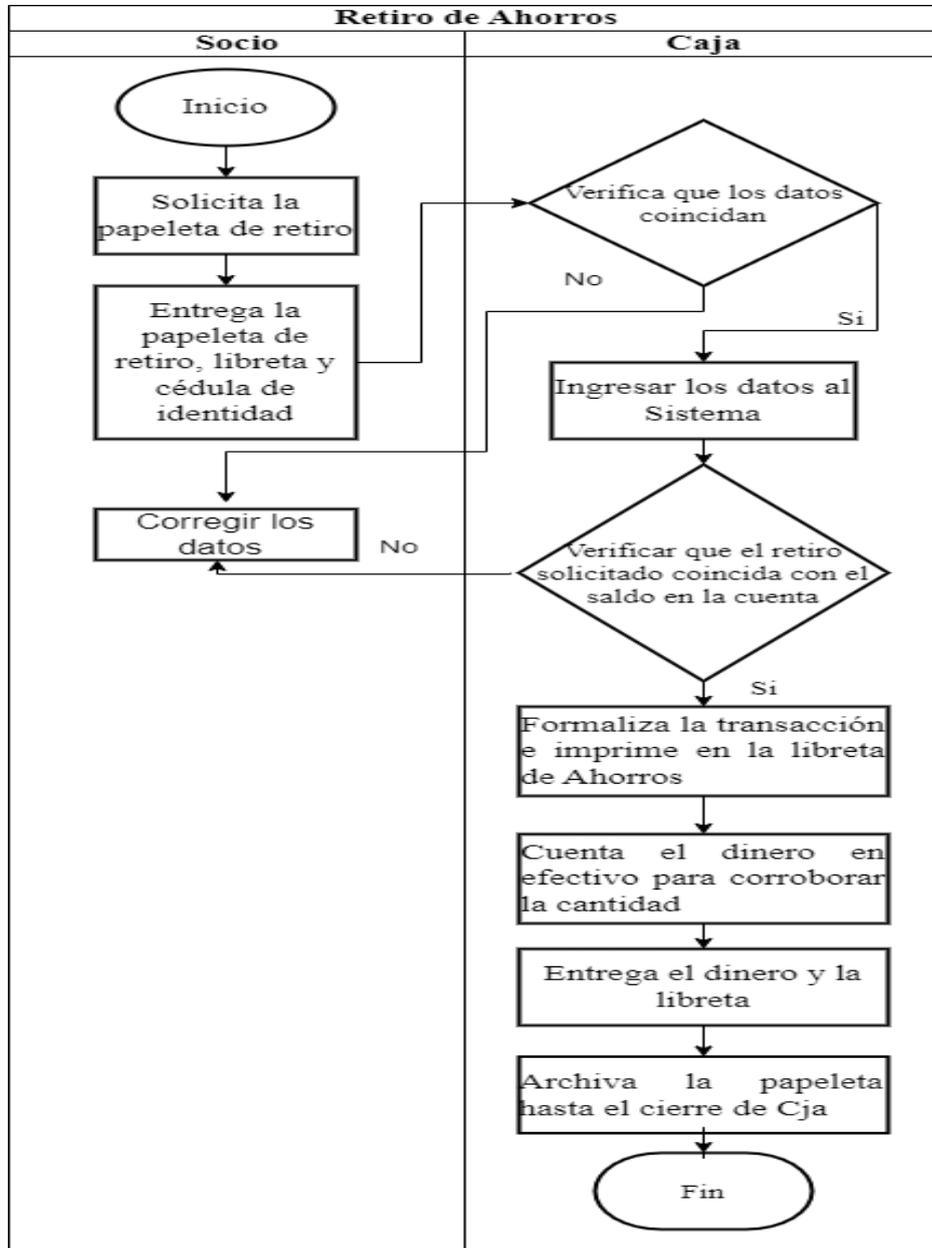


Ilustración 5-6: Retiro de Ahorros

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

RETITO DE AHORRO
RESPONSABLE: CAJA
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Retiro de Ahorros (IRA) $IRA = (\text{Monto Total de Retiros} / \text{Número de Cuentas de Ahorro}) * 100$
DOCUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> • Libreta, solicitud de ahorro
DESCRIPCIÓN <ol style="list-style-type: none"> 1 El socio solicita la papeleta de retiro 2 Entrega la papeleta, la libreta y la cedula de identidad 3 La cajera verifica los datos que estén correctos 4 Ingresa los datos al sistema 5 Verifica que el retiro solicitado coincida con el saldo de la cuenta 6 Formaliza la transacción e imprime en la libreta de ahorros 7 Cuenta el dinero en efectivo y corrobora la cantidad 8 Entrega el dinero y la libreta actualizada 9 Archiva la papeleta hasta el cierre de caja 10 Fin

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO DE MICROCRÉDITO
		MICROCRÉDITO

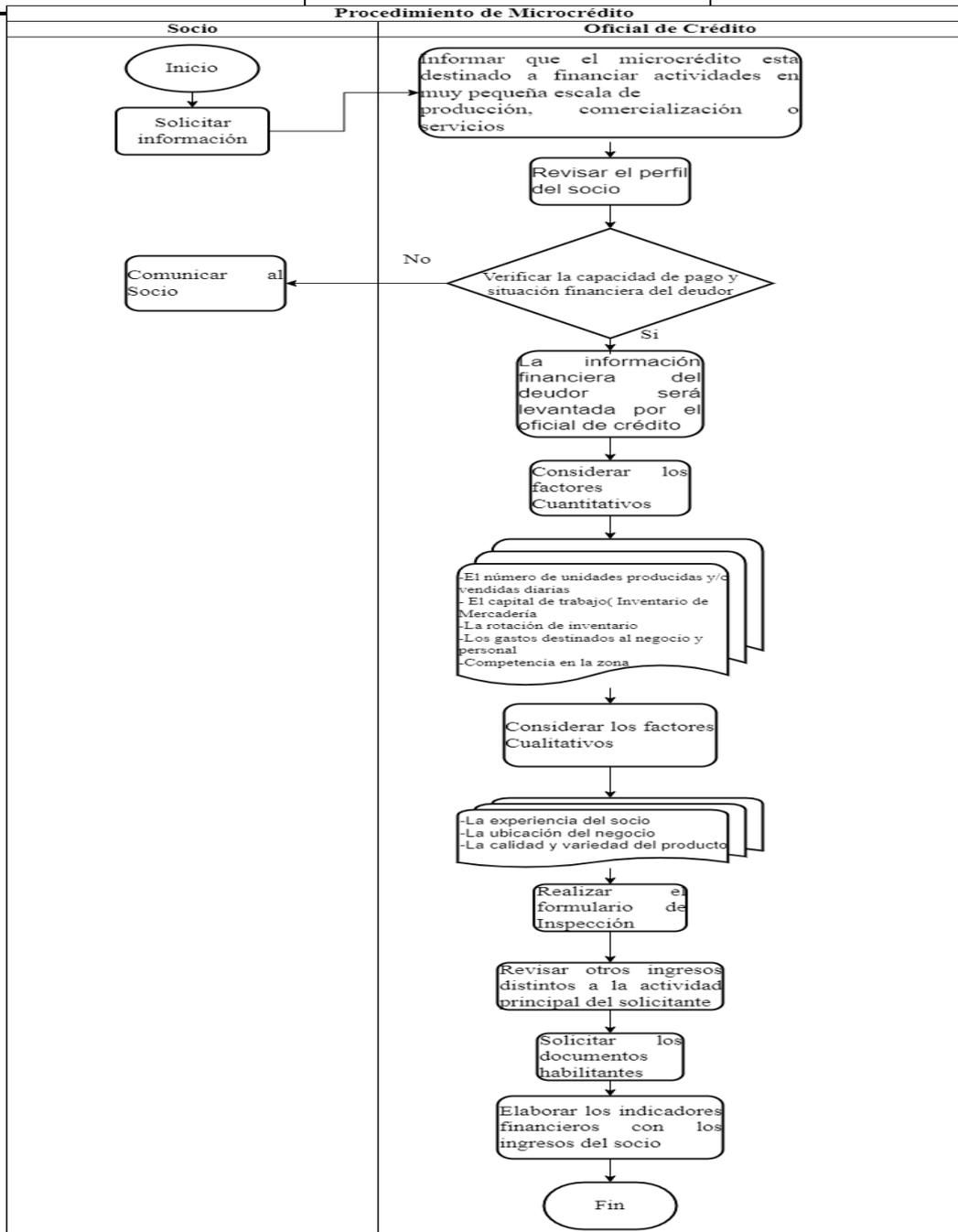


Ilustración 5-7: Procedimiento de microcrédito

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

MICROCRÉDITO
RESPONSABLE: jefe de Negocio, Oficial de crédito
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> • Número de operaciones de crédito otorgadas por mes / Número de solicitudes de crédito aprobadas • Número de solicitudes de crédito del mes / Número de solicitudes de crédito por asesor • Tiempo requerido para aprobar una solicitud de Micro crédito
DOCUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito
DESCRIPCIÓN <ul style="list-style-type: none"> • El oficial de crédito se encarga de informar al socio que el microcrédito esta destinado a financiar actividades en muy pequeña escala de producción, comercialización o servicios. • Se procede a revisar el perfil del socio, verificando la capacidad de pago y simulación financiera del deudor. • Posteriormente la información financiera del deudor será levantada por el oficial de crédito. • Se considera los factores cuantitativos <ul style="list-style-type: none"> ○ Número de unidades producida y vendidas diarias ○ El capital de trabajo ○ Rotación de inventarios ○ Gastos destinados al negocio y personales ○ Competencia en la zona • Considera los factores cuantitativos <ul style="list-style-type: none"> ○ Experiencia del socio ○ Ubicación del negocio ○ Calidad y variedad del producto • Realiza el formulario de inspección • Revisa otros ingresos distintos a la actividad principal • Solicita los documentos habilitantes • Elabora indicadores financieros con los ingresos del socio • Da paso a la aprobación • Fin

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

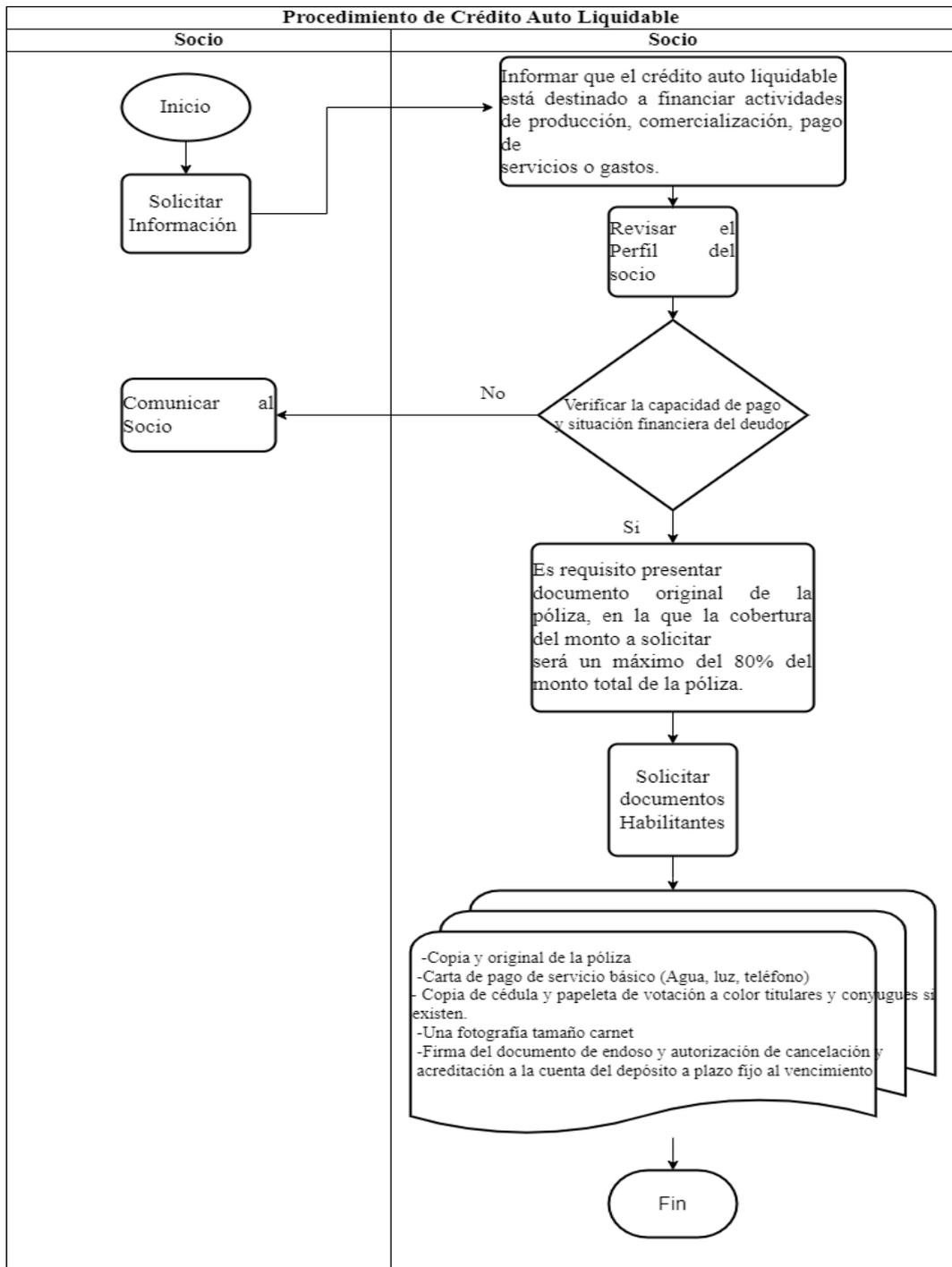


Ilustración 5- 8: Procedimiento de crédito auto liquidable

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

CRÉDITO AUTOLIQUIDABLE
RESPONSABLE: Participantes en el proceso: Asesor de Crédito
INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> • Número de operaciones de crédito otorgadas por mes / Número de solicitudes de crédito aprobadas • Número de solicitudes de crédito del mes / Número de solicitudes de crédito por asesor • Tiempo requerido para aprobar una solicitud de Micro crédito
DOCUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito
DESCRIPCIÓN <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Crédito: El socio que necesita un crédito accede al sistema en línea de la cooperativa y completa una solicitud de crédito. En esta solicitud, el socio proporciona información sobre el monto del crédito que necesita y el plazo de pago deseado. 2. Verificación de Datos: El sistema de la cooperativa verifica automáticamente los datos del socio, como su historial crediticio y capacidad de pago. También se comprueba si el socio cumple con los requisitos para acceder al crédito. 3. Aprobación Automática: Si los datos del socio cumplen con los criterios preestablecidos y el crédito es autoliquidable, el sistema aprueba automáticamente la solicitud. En este punto, se genera un contrato de crédito que el socio debe revisar y aceptar en línea. 4. Firma del Contrato: El socio revisa el contrato de crédito en línea y, si está de acuerdo con los términos y condiciones, firma electrónicamente el contrato. 5. Desembolso Automático: Una vez que el contrato se firma en línea, el sistema procede automáticamente al desembolso del crédito en la cuenta del socio. El socio puede utilizar el dinero según sus necesidades. 6. Autoliquidación: Durante el plazo acordado, el socio debe realizar los pagos del crédito de manera autoliquidable. Esto significa que los pagos se descuentan automáticamente de su cuenta en las fechas acordadas. El socio puede monitorear el estado de su crédito a través del sistema en línea. 7. Fin del Crédito: Una vez que el socio ha completado todos los pagos, el crédito se da por liquidado, y se da por finalizado el proceso.

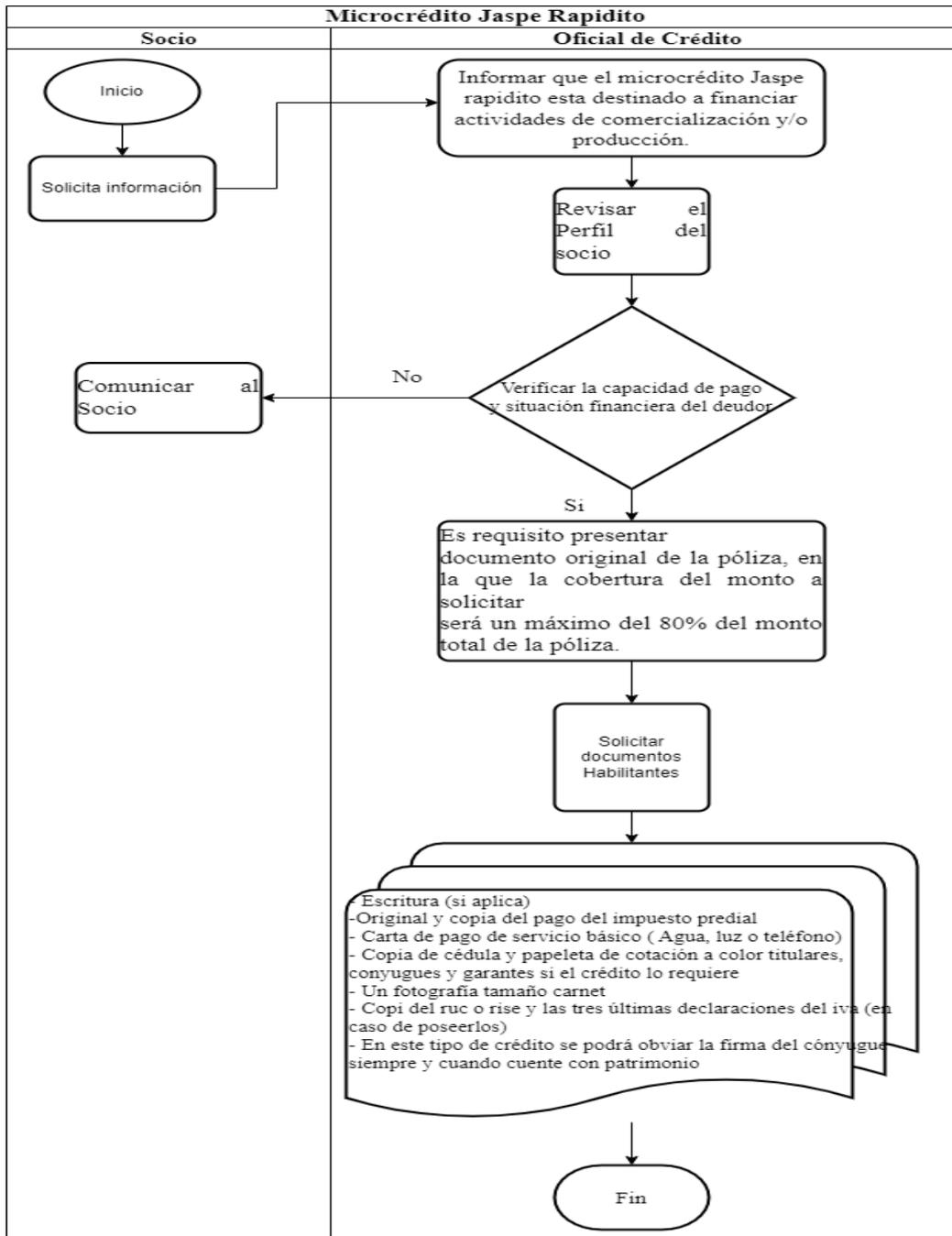


Ilustración 5-9:Microcrédito Jaspe Rapido

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

MICROCRÉDITO JASPE RAPIDITO
<p>RESPONSABLE: El proceso es responsabilidad del Comité de Crédito en sus diversos niveles de aprobación.</p> <p>Participantes en el proceso: - jefe de Negocios - Asesor de Crédito</p>
<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de operaciones de crédito otorgadas por mes / Número de solicitudes de crédito aprobadas • Número de solicitudes de crédito del mes / Número de solicitudes de crédito por asesor • Tiempo requerido para aprobar una solicitud de Micro crédito
<p>DOCUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito
<p>DESCRIPCIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Solicita información al socio para iniciar el proceso del crédito 9. El oficial de crédito informa que el microcrédito Jaspe Rapidito está destinado a financiera actividades de comercialización y/o producción. 10. Seguidamente se revisa el perfil del socio 11. Si no cuenta con los requisitos y condiciones para recibir el crédito se le comunica al socio. Si a lo contrario cumple con los requisitos y condiciones se verifica la capacidad de pago y situación financiera del deudor. 12. Revisar documentos originales e la póliza en la que la cobertura del monto a solicitar será un máximo del 80% del monto total 13. Solicitar documentos habilitantes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Escritura, si aplica ○ Original y copia del pago del impuesto predial ○ Carta de pago del servicio básico ○ Copia y cédula de la papeleta de votación de los titulares, cónyuge y garantes. ○ Una fotografía tamaño carnet ○ Copia del ruc o rise y las últimas tres declaraciones del IVA 14. Fin

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

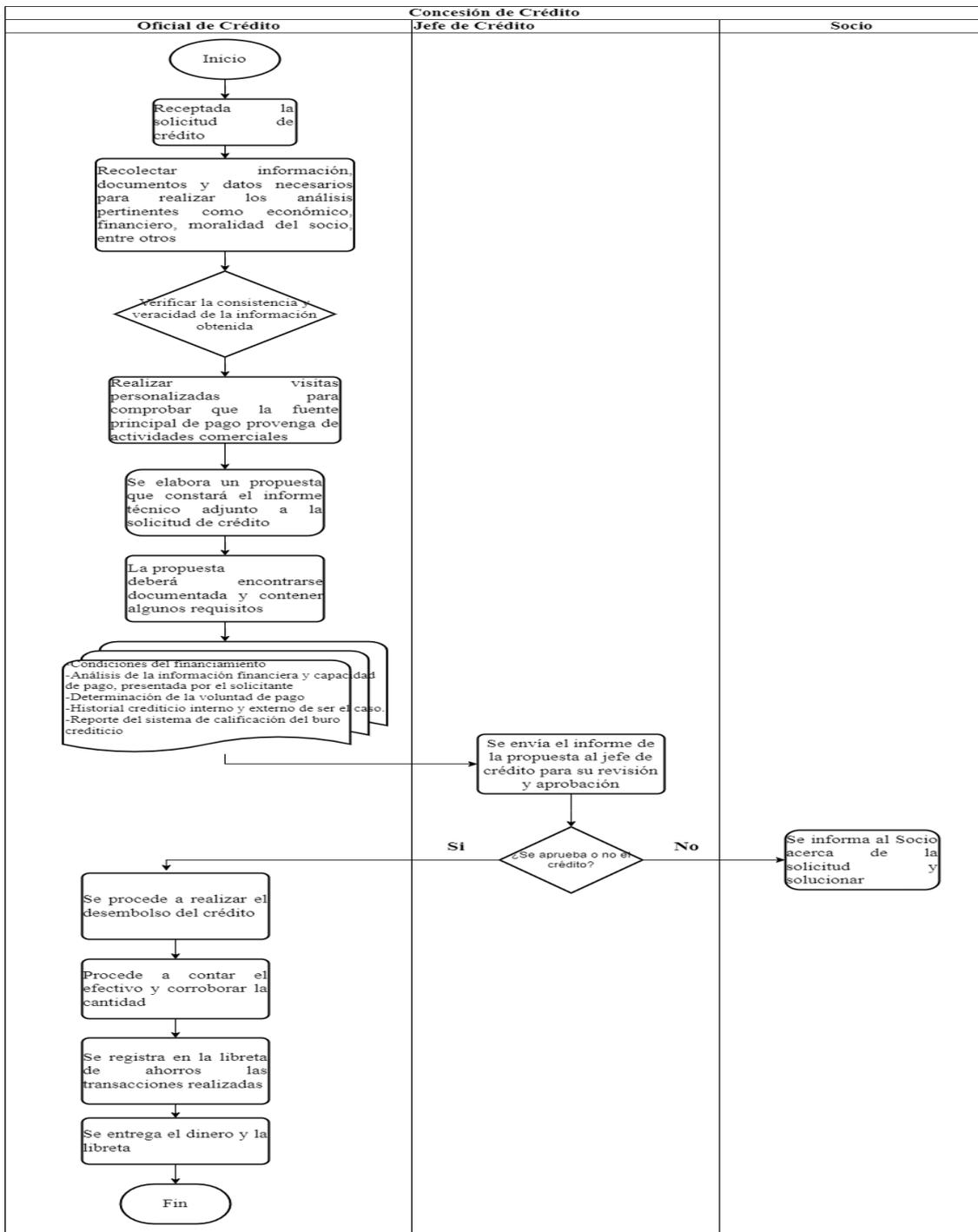


Ilustración 5- 10: Concesión de crédito

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

CONCESIÓN DE CRÉDITO
<p>RESPONSABLE: El proceso es responsabilidad del Comité de Crédito en sus diversos niveles de aprobación.</p> <p>Participantes en el proceso: - jefe de Negocios - Asesor de Crédito</p>
<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de operaciones de crédito otorgadas por mes / Número de solicitudes de crédito aprobadas • Número de solicitudes de crédito del mes / Número de solicitudes de crédito por asesor
<p>DOCUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito • Informe de crédito
<p>DESCRIPCIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de la solicitud de crédito por parte del oficial de crédito 2. Recolectar información, como documentos y datos necesarios para realizar el análisis económico, financiero, integridad y ética del socio. 3. Se realiza una verificación de los documentos recibidos para el proceso de crédito. 4. Realizar visitas personalizadas para comprobar que la fuente principal de pago provenga de actividades comerciales. 5. Elaboración de una propuesta que constará el informe técnico adjunto a la solicitud de crédito. 6. Verificar que la propuesta esté documentada y contener algunos requisitos <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la información financiera y capacidad de pago presentada por el solicitante • Determinación de la voluntad de pago • Historial crediticio interno y externo de ser el caso • Reporte del sistema e calificación del buró crediticio 7. Si todo está correcto se envía el informe de la propuesta al jefe de crédito para su revisión y aprobación. 8. Si no es aprobado se le informa al socio acerca de la solicitud y se busca la forma de solucionar. Si el informe está aprobado se procede a realizar el desembolso del crédito 9. Se registra en la cuenta de ahorros las transacciones realizadas 10. Fin.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.5.4 *Manual de reclutamiento y selección del personal*

MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

El proceso de reclutamiento y selección del personal es esencial para asegurar que una organización cuente con empleados competentes y alineados con sus objetivos y valores.

Es un marco general que puede ser adaptado a las necesidades específicas de tu organización. Es importante recordar que el proceso de reclutamiento y selección es continuo y debe ser revisado y mejorado de manera constante para garantizar el éxito a largo plazo de la empresa.

OBJETIVO

El objetivo principal de este plan es atraer, evaluar y seleccionar candidatos altamente calificados y comprometidos que puedan contribuir al éxito de nuestra cooperativa, brindando un servicio excepcional a nuestros socios y cumpliendo con las regulaciones financieras.

ALCANCE

El plan de reclutamiento y selección de personal se aplica a todas las posiciones en nuestra organización, desde nivel de entrada hasta posiciones de liderazgo. Se llevará a cabo en nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., cubriendo todos los niveles de la empresa.

Políticas de Contratación

Igualdad de oportunidades

La Cooperativa de Ahorro y crédito Jaspe Ltda. Se compromete a proporcionar igualdad de oportunidades de empleo a todas las personas, sin importar su género, edad, etnia, religión, discapacidad o cualquier otra característica protegida por las leyes.

Proceso de Contratación

Todos los procesos de reclutamiento y selección serán transparentes y basados en méritos.

La cooperativa informará a los candidatos sobre el proceso de selección, los plazos y las etapas involucradas.

Evaluación de Competencias y Experiencia

Los candidatos serán evaluados en función de sus habilidades, experiencia y competencias relevantes para el puesto.

Se realizarán entrevistas estructuradas y pruebas técnicas según sea necesario para evaluar la idoneidad de los candidatos.

Comprobación de Antecedentes

Se realizarán verificaciones de antecedentes penales y referencias laborales antes de realizar una oferta de empleo.

Las verificaciones de antecedentes crediticio pueden ser necesarias para puestos financieros sensibles.

Términos de Negocio

Las ofertas de empleo se harán por escrito y contendrán detalles sobre el salario, beneficios, horarios de trabajo, responsabilidades y cualquier otra información relevante.

Los términos de la oferta pueden ser negociados dentro de los límites establecidos por la cooperativa y la legislación laboral ecuatoriana.

Inducción del personal

Todos los nuevos empleados recibirán una inducción exhaustiva que incluirá información sobre la historia, valores, misión y visión de la Cooperativa.

Se proporcionará una orientación sobre las políticas y procedimientos internos, así como sobre las regulaciones financieras y procesos de su área de trabajo.

Evaluación de Desempeño

La Cooperativa promoverá el desarrollo profesional y el crecimiento de sus empleados a través de capacitación y oportunidades de aprendizaje continuo.

Se llevarán a cabo evaluaciones de desempeño periódicas para proporcionar retroalimentación y establecer objetivos de mejora.

Confidencialidad y ética

Los empleados deberán firmar un acuerdo de confidencialidad y cumplir con los estándares éticos y de integridad establecidos por la Cooperativa.

Términos de empleo y finalización

Los términos de empleo, incluidos los plazos de aviso y las condiciones de terminación, se establecerán en el contrato de trabajo y cumplirán con la legislación laboral ecuatoriana.

Cumplimiento Legal

Todas las aplicaciones de contratación se ajustarán a las leyes laborales y financieras de Ecuador y las regulaciones establecidas por las autoridades pertinentes.

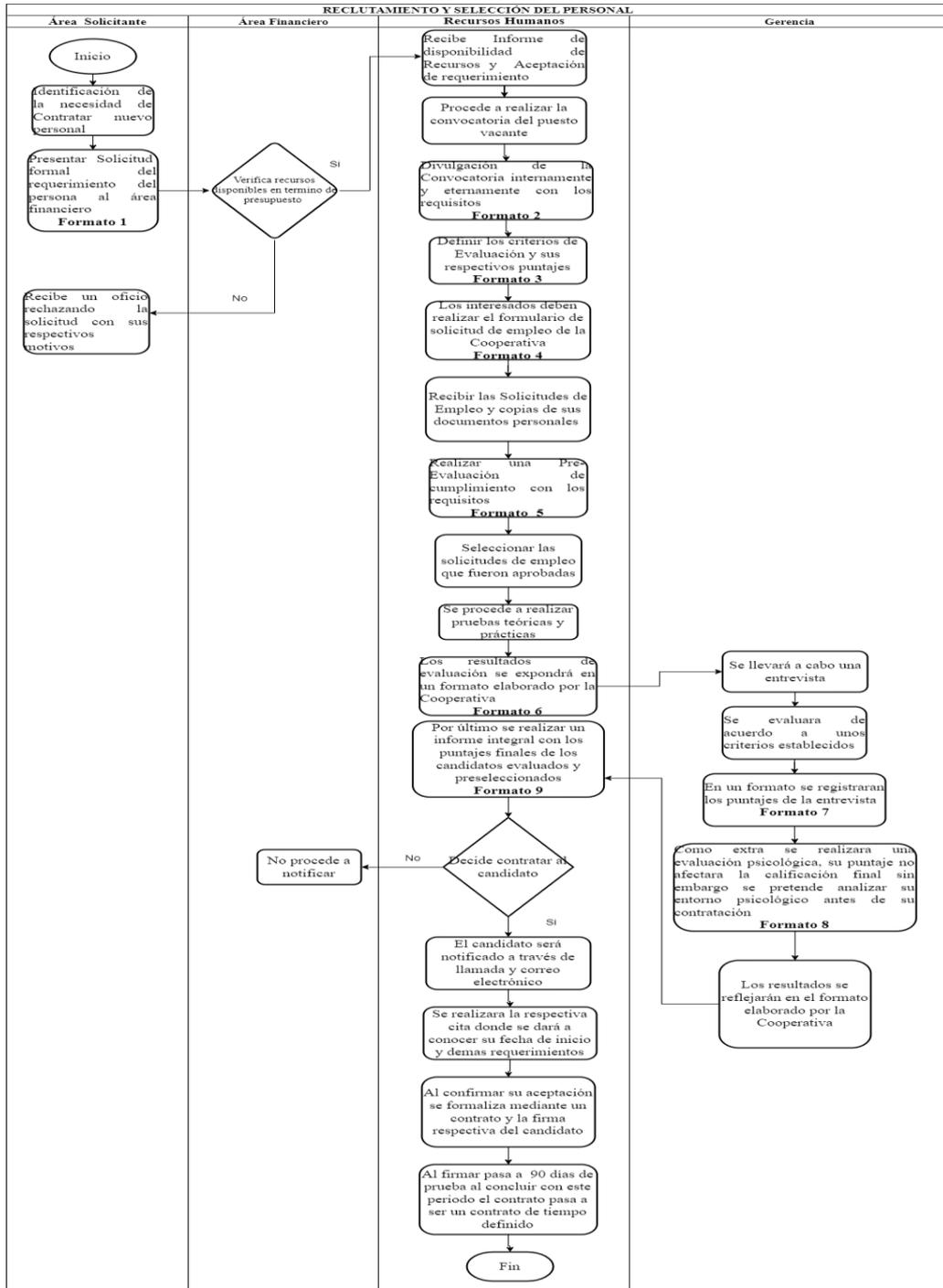


Ilustración 5- 11: Reclutamiento y selección del personal

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

5.5.4.1 Políticas de Reclutamiento

Las personas a cargo del proceso de reclutamiento pueden llevar a cabo una búsqueda de candidatos tanto dentro como fuera de la organización para cubrir las posiciones vacantes de la Cooperativa. Se dará a conocer las oportunidades de empleo a través de medios de comunicación que incluyen:

a. Solicitud e requerimiento de personal

Formato 1 Solicitud de Requerimiento del Personal

Fecha
Solicitud de Requerimiento de Personal
Departamento/Área Solicitante: Nombre del Área Solicitante]
Supervisor del Área Solicitante: Nombre del Supervisor del Área
Fecha de Solicitud: Fecha de la Solicitud
Puesto Requerido:
Título del Puesto: Nombre del Puesto
Cantidad de Vacantes: Cantidad de Vacantes
Justificación:
Describa brevemente por qué se necesita este puesto y cómo beneficiará al departamento/área y a la empresa en general. Explique cómo la adición de este personal contribuirá a la eficiencia, productividad y el cumplimiento de objetivos.
Descripción del Puesto:
-Responsabilidades y Tareas: Enumere las principales responsabilidades y tareas que el candidato seleccionado deberá llevar a cabo.
-Requisitos del Puesto: Especifique los requisitos educativos, de experiencia, habilidades y conocimientos necesarios para el puesto.
Fecha de Inicio Deseada:

Especifique la fecha en la que le gustaría que el nuevo empleado comience a trabajar, si es crítica para el puesto.

Por favor, inicie el proceso de búsqueda y selección de candidatos para este puesto lo antes posible. Agradecemos su ayuda en encontrar el candidato adecuado.

Agradecemos su apoyo en la búsqueda del candidato adecuado para el puesto y esperamos una respuesta positiva a esta solicitud.

Atentamente,

Firma del Solicitante

Nombre del Solicitante

Departamento/Área Solicitante

b. Anuncios en los principales periódicos locales

Formato 2. Convocatoria de Requerimiento

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA
<p style="text-align: center;">REQUIERE CONTRATAR UN CONTADOR CPA</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Poseer un título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría• Mantener conocimientos actualizados en materia tributaria• Dominar el uso de software contable• Contar con al menos 1 año de experiencia comprobable <p>Ofrecemos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Estabilidad en el empleo• Un salario competitivo y todos los beneficios legales correspondientes• Oportunidades de capacitación continua <p>Los interesados deben presentar un currículum vitae con una foto actualizada en la oficina de la Cooperativa, Ubicada en Cajabamba Av. Unidad Nacional y Antigua Riobamba</p>	

c. Divulgación en las carteleras de anuncios de la Cooperativa, en caso de buscar candidatos dentro de la organización

d. Todos los interesados deben completar el formulario de solicitud de empleo de la Cooperativa.

e. El puntaje será del 100%, detallada en la siguiente tabla:

Tabla 5-17: Puntaje de selección

Merecimientos	
Título Requerido	20%
Capacidad profesional	10%
Experiencia	10%
Oposición	
Pruebas teóricas	20%
Pruebas prácticas	20%
Entrevista	
Presentación	4%
Intereses Actuales	4%
Estabilidad Laboral	4%
Expresión Verbal	4%
Apreciación	4%
Total:	100%

Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Realizado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., 2023.

Formato 3. Solicitud de Empleo

	COOPERATIVA DE AHORRO YC RÉDITO JASPE LTDA.
SOLICITUD DE EMPLEO	
Información Personal:	
Nombre Completo:	
Cédula de Identidad:	
Dirección Residencial:	
Ciudad:	
Número de Celular:	
Correo Electrónico:	
Información de Empleo:	
Puesto al que aplica:	
¿Cómo se enteró de esta vacante?	
Disponibilidad para comenzar a trabajar:	
Educación:	

Nivel de educación más alto alcanzado:	
Nombre de la institución educativa:	
Título Obtenido:	
Años de Estudio:	
Experiencia Laboral:	
Por favor, enumere sus empleos anteriores comenzando por el más reciente*	
1. Nombre del Empleador:	
Cargo:	
Fecha de empleo:	
Principales responsabilidades y logros:	
2. Nombre del Empleador:	
Cargo:	
Fecha de empleo:	
Principales responsabilidades y logros:	
Habilidades y Conocimientos:	
Idiomas:	
Habilidades técnicas (Software, herramientas, etc.):	
Referencias:	
Nombre de la referencia:	
Cargo:	
N. Celular:	
Nombre de la referencia:	
Cargo:	
N. Celular:	
Declaro que toda la información proporcionada en esta solicitud de empleo es verdadera y completa. Entiendo que cualquier declaración falsa u omisión de información relevante podría resultar en la terminación del empleo, si fuera contratado.	
Firma del Candidato:	
Fecha:	

Preselección -Merecimientos

Después de haber anunciado los requisitos para una posición vacante específica, es necesario definir lo siguiente.

- Se establece un límite de tiempo de dos semanas como plazo máximo para recibir las solicitudes, contando desde la fecha de publicación del anuncio de la necesidad de personal en los medios de comunicación.
- Una vez que se haya recibido la documentación de los candidatos (curriculum), se llevará a cabo una evaluación de la información proporcionada, otorgando hasta un máximo de 40 puntos en función de los siguientes criterios.

Formato 4. Parámetros de evaluación

Grado Académico	Bachillerato	2 pts
	Título Universitario	3 pts
	Maestría	5 pts
	Especialista	5 pts
	Doctorado	5 pts
Cursos de actualización y perfeccionamiento profesional con un mínimo de 30 horas por curso de capacitación	10 pts	
Experiencia Profesional	1 a 5 años	5 pts
	5 años en adelante	5 pts

- El aspirante debe entregar copias de los documentos originales que han sido adecuadamente autenticados
- Los candidatos que obtengan una puntuación igual o superior a 25 puntos serán elegibles para la evaluación
- Los resultados de la evaluación de los candidatos se mostrarán en un formato definido por la Cooperativa.

e. Coincidencia con el perfil del puesto

Cada uno de estos criterios será calificado en una escala que va de 1 a 4 puntos, con un puntaje máximo total de 20 puntos

Formato 7. resultados de entrevista

				COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.			
N^o	Nombre	Presentación 4 puntos	Actividades de interés 4 puntos	Estabilidad laboral 4 puntos	Expresión Verbal 4 puntos	Apreciación General 4 puntos	Total
Comisión de Selección				Gerente			

Evaluación Psicológica

Evaluar los parámetros psicológicos de los candidatos es crucial para garantizar un ambiente de trabajo saludable y la capacidad de los empleados para manejar responsabilidades financieras en la Cooperativa de Ahorro y crédito Jaspe Ltda., El puntaje de esta prueba se considerará aparte de la evaluación final

A continuación, se presenta un formato que podría utilizarse para este propósito:

Formato de Evaluación Psicológica

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.
EVALUACIÓN PSICOLÓGICA	
Nombre del Candidato:	
Fecha:	
Puesto al que postula:	
Instrucciones:	
Este formulario tiene como objetivo evaluar aspectos psicológicos relevantes para el desempeño en la Cooperativa. Indique en qué medida el candidato cumple con cada parámetro, utilizando una escala de 1 Bajo y 5 Alto.	
Habilidades de Comunicación	
Escucha activa y expresión clara:	/5
Manejo de conflictos y negociación:	/5
Manejo del estrés	
Reacción bajo presión	/5
Toma decisiones en momentos tensos	/5
Ética y Responsabilidad	
Comportamiento ético en experiencias previas	/5
Trabo en equipo	
Colaboración efectiva con colegas	/5
Contribución al éxito del equipo	/5
Responsabilidad Financiera	
Maneja sus recursos financieros de manera responsable	/5
Resolución de problemas	
Como aborda problemas financieros complejos	/5
Orientación al cliente	
El significado de servicio al cliente de alta calidad	/5
Firma del Candidato: _____	
La información proporcionada en esta evaluación será confidencial y se utilizará únicamente para fines de selección de personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.	

Informe

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., elabora un informe integral de todos los puntajes finales de los candidatos evaluados y preseleccionados.

Formato 9. Informe final

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JASPE LTDA.</p>
<p>RESULTADOS FINALES</p>	
<p>Nombre: _____</p>	
<p>Cargo al que aspira: _____</p>	
<p>Merecimientos</p>	
<p>Título:</p>	
<p>Capacitación:</p>	
<p>Experiencia:</p>	
<p>Oposición</p>	
<p>Pruebas teóricas:</p>	
<p>Pruebas prácticas:</p>	
<p>Entrevista</p>	
<p>Presentación:</p>	
<p>Intereses actuales:</p>	
<p>Estabilidad laboral:</p>	
<p>Expresión verbal:</p>	
<p>Apreciación:</p>	
<p>TOTAL:</p>	
<p>Comisión de Selección</p>	<p>Gerente</p>

Decisión

El procedimiento implica tomar una decisión de aceptación o rechazo del candidato basada en la puntuación más alta obtenida. Este candidato será notificado a través de medio como llamada telefónica o correo electrónico. Se le citará a comparecer en la Cooperativa, donde se le proporcionará información sobre la fecha de inicio de su empleo y los requisitos necesarios para su contratación.

Contrato

La confirmación de la aceptación del candidato se formalizará mediante la presentación de sus documentos personales y la firma de un contrato de trabajo de prueba con una duración máxima de 90 días, de acuerdo con el artículo 5 del Código de trabajo. Una vez que haya concluido este período de prueba, el contrato se convertirá automáticamente de un contrato de tiempo definido.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.5.5 Manual de evaluación de desempeño

MANUAL DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El desarrollo de este manual permitirá definir lineamientos para realizar el proceso de evaluación de desempeño a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. A fin de lograr el correcto desarrollo en sus actividades y mejorando la eficiencia de cada uno de ellos.

Objetivo:

Definir directrices para el proceso de evaluación del desempeño de todos los funcionarios de la Cooperativa para la correcta ejecución de sus actividades.

Principios de la Evaluación de desempeño

- Es un indicador muy importante que nos permite observar el cumplimiento de las normas establecidas y el ambiente laboral que genera.
- La evaluación de desempeño incrementa la seguridad al conocer los aspectos de comportamiento.
- Mejora la comunicación con superiores aumentando su motivación

Tabla 5-18:Parámetros para la evaluación de Desempeño de todos los funcionarios de la Cooperativa

Conducta	Productividad	Competencias
Compromiso con la Entidad	Iniciativa	Liderazgo
Actitud y personalidad	Cumplir con la cantidad de trabajo	Dirección
Respeto con socios y Compañeros	Optimización de recursos	Organización
Trabajo en Equipo	Optimización de tiempo	Comunicación

Disciplina	Calidad de trabajo	Resolución de Problemas
------------	--------------------	-------------------------

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda,2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Formato para la Evaluación General de los funcionarios

EVALUACIÓN TRIMESTRAL GENERAL		
Fecha:		
Nombres:		
Cargo:		
Malo 1, Regular 2, Bueno 3, Muy Bueno 4, Excelente 5.		
CONDUCTA		
Compromiso con la Entidad	Tener el sentimiento de pertenencia a la institución	
Actitud	La actitud es el reflejo de la personalidad y como responde a situaciones de presión y tensión	
Respeto con socios y Compañeros	Preocuparse por el impacto de nuestras acciones hacia los demás	
Trabajo en Equipo	Trabajar conjuntamente activamente por un objetivo común	
Disciplina	Habilidad sistemática de hacer las cosas de acuerdo a un método correcto	
PRODUCTIVIDAD		
Iniciativa	Capacidad para emprender una idea	
Cumplir con la cantidad de trabajo	Evitar la pérdida de tiempo y de recursos cumpliendo a tiempo con la mayoría de trabajo o pendientes	
Optimización de recursos	Procurar que los recursos se utilicen en su cantidad normal sin desperdiciarlo	
Optimización de tiempo	Aprovechar al máximo el número de horas de trabajo sin perjudicar la calidad de los resultados	
Calidad de trabajo	Los resultados deben ser correctos y de calidad	
COMPETENCIAS		
Liderazgo	Tener el don de dirigir con buena actitud a un grupo de personas	
Dirección	Tener la acción de dirigir o encaminar las operaciones a un fin	
Organización	Actividad profesional de forma ordenada en una respectiva área de trabajo	
Comunicación	Intercambio de información confiable hacia los funcionarios y socios	
Resolución de Problemas	Se concentra en la situación del problema para hallar la solución	

Resultados:

Conducta	/25
Productividad	/25
Competencias	/25
TOTAL:	/75

Indicadores de Calificación:

75 puntos Excelente

50 puntos Aceptable

25 puntos Regular

Después de obtener los resultados el superior inmediato tomaras las medidas correspondientes según el puntaje obtenido.

5.5.5.1 Evaluación de desempeño a la alta dirección

La evaluación de desempeño para la alta dirección de una cooperativa de ahorro y crédito Jaspe Ltda., puede ayudar a medir el rendimiento de los líderes en varios aspectos clave.

Criterios de evaluación

1. **Liderazgo Estratégico:** La capacidad de definir y comunicar una visión estratégica clara para la cooperativa y alinear a los equipos hacia esa visión.
2. **Gestión de Riesgos:** La efectividad en la identificación y gestión de riesgos financieros y operativos, y el cumplimiento de las regulaciones relevantes.
3. **Desarrollo de Productos y Servicios:** La capacidad de innovar y desarrollar productos y servicios financieros que satisfagan las necesidades cambiantes de los socios.
4. **Crecimiento de la Cartera de Socios:** El crecimiento y retención de la base de socios, incluyendo la expansión de servicios a nuevos grupos demográficos.
5. **Eficiencia Operativa:** La gestión eficiente de los recursos y la mejora continua de los procesos para maximizar la rentabilidad.
6. **Responsabilidad Social y Ética:** El compromiso con prácticas comerciales responsables y éticas, incluyendo la inversión en la comunidad y la sostenibilidad.
7. **Cumplimiento Regulatorio:** El cumplimiento de las regulaciones financieras y disposiciones de la Seps y demás normativas aplicables en Ecuador.
8. **Comunicación y Relaciones Públicas:** La capacidad de mantener una comunicación efectiva con los socios y otras partes interesadas, y gestionar relaciones públicas de manera positiva

Niveles de Desempeño

Excelente: El líder ha demostrado un rendimiento sobresaliente en el criterio

Satisfactorio: El líder ha cumplido con las expectativas en el criterio

Necesita mejora: El líder ha mostrado debilidades en el criterio que deben ser abordadas

Insatisfactorio: El líder no ha cumplido con las expectativas mínimas en el criterio

Tabla 5-19: Formato de Evaluación de Desempeño a la Alta dirección

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LA ALTA DIRECCIÓN				
Criterios de Evaluación	Excelente	Satisfactorio	Necesita mejora	Insatisfactorio
Liderazgo estratégico				
Gestión de Riesgos				
Desarrollo de productos y servicios				
Crecimiento de la cartera de Socios				
Eficiencia Operativa				
Responsabilidad Social y ética				
Cumplimiento regulatorio				
Comunicación y relaciones Públicas				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

5.5.5.2 Evaluación de desempeño para el área operativo

❖ Contabilidad

Criterios de Evaluación y Puntuación:

Utilizaremos una escala de puntuación del 1 a 5, donde 1 representa “Insatisfactorio” y 5 representa “excelente”. Los puntos intermedios pueden ser utilizados para reflejar un rendimiento parcial. Además, se proporcionarán comentarios detallados en cada área de evaluación.

Tabla 5-20: Formato de Evaluación al área Contable

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL AREA CONTABLE		
Criterios de Evaluación	Descripción	Puntuación
Principios de Conducta		
Ética Profesional	Cumplimiento de códigos de ética y normas	
Integridad	Mantenimiento de la integridad en informes	
Responsabilidad	Cumplimiento de responsabilidades y plazos	
Colaboración	Trabajo en equipo y apoyo a otros departamentos	
Productividad		
Cumplimiento de Objetivos	Logro de metas y objetivos definidos	
Eficiencia en el Trabajo	Uso eficiente de recursos y tiempo	
Gestión del Tiempo	Habilidad para gestionar el tiempo de manera eficiente	
Utilización de Recursos	Uso adecuado de herramientas y tecnología	
Competencias Técnicas		
Conocimiento del Sector	Entendimiento de la industria de cooperativas de ahorro y crédito	
Normativas y Regulaciones	Cumplimiento de regulaciones financieras y fiscales	
Contabilidad y Análisis Financiero	Habilidad para realizar análisis financiero	
Auditoría Interna y Externa	Participación en auditorías internas y externas	
Resultados y Logros		
Presentación de Informes	Calidad y precisión de informes financieros	
Cumplimiento de Normativas	Cumplimiento de regulaciones financieras y fiscales	
Sugerencias para Eficiencia	Contribución de ideas para mejorar eficiencia	
Evaluación de Riesgos	Identificación y gestión de riesgos financieros	
Resumen y Comentarios Adicionales	Comentarios generales y recomendaciones	
	Total:	/80

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Puntajes

Puntaje total / # de Preguntas

80 /16 = 5 Excelente.

Proceso de Evaluación:

1. El supervisor directo del contador revisará y calificará el desempeño en cada criterio de evaluación.
2. El contador y su supervisor se reunirán para discutir los resultados y proporcionar comentarios
3. Se establecerán metas y un plan de desarrollo profesional para el próximo período, si es necesario

Calificación Final y retroalimentación

- La calificación final se calculará sumando las puntuaciones de cada criterio y dividiendo el total por el número de criterios.
- La retroalimentación será proporcionada en una reunión cara a cara entre el contador y el supervisor.
- Se discutirán las áreas de fortaleza y las áreas de mejora, y se acordarán medidas para el desarrollo profesional.

Firma del Contador: _____

Firma del Supervisor: _____

Fecha de Revisión: _____

❖ Oficial de Crédito

Utilizaremos una escala de puntuación del 1 a 5, donde 1 representa “Insatisfactorio” y 5 representa “excelente”. Los puntos intermedios pueden ser utilizados para reflejar un rendimiento parcial. Además, se proporcionarán comentarios detallados en cada área de evaluación.

Tabla 5-21:Formato de Evaluación al área de Créditos

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL AREA DE CRÉDITO		
Criterios de Evaluación	Descripción del Criterio	Puntuación
Conducta Profesional		
Ética y Cumplimiento Normativo	Cumplimiento de códigos éticos y regulaciones	
Integridad	Mantenimiento de la integridad en tratos y procesos	
Responsabilidad	Cumplimiento de tareas y obligaciones con diligencia	
Evaluación de Crédito		
Análisis de Solicitudes de Crédito	Capacidad para evaluar la solvencia crediticia de los solicitantes	
Gestión de Riesgos	Identificación y mitigación de riesgos crediticios	
Cumplimiento de Políticas	Cumplimiento de las políticas crediticias de la cooperativa	
Relaciones con los Clientes		
Atención al Cliente	Calidad y eficacia en la atención a los miembros	
Comunicación	Habilidad para comunicar información financiera de manera clara	
Resolución de Problemas	Habilidad para resolver problemas y responder a consultas	
Productividad		
Cantidad de Créditos Aprobados	Número de créditos aprobados durante el período	
Tiempo de Procesamiento	Eficiencia en el procesamiento de solicitudes de crédito	
Resultados		
Cartera de Crédito	Calidad y crecimiento de la cartera de crédito	
Cumplimiento de Metas	Cumplimiento de las metas de producción y crédito	
Desarrollo Profesional		
Actualización de Conocimientos	Participación en formación continua y actualización	
Desarrollo de Competencias	Mejora de habilidades y competencias necesarias	
Comentarios y Observaciones	Comentarios adicionales y retroalimentación	
Total:		/75

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Puntajes

Puntaje total / # de Preguntas

75 /15 = 5 Excelente.

Proceso de Evaluación:

1. El supervisor directo del contador revisará y calificará el desempeño en cada criterio de evaluación.
2. El oficial de crédito y su supervisor se reunirán para discutir los resultados y proporcionar comentarios
3. Se establecerán metas y un plan de desarrollo profesional para el próximo período, si es necesario.
- 4.

Calificación Final y retroalimentación

- La calificación final se calculará sumando las puntuaciones de cada criterio y dividiendo el total por el número de criterios.
- La retroalimentación será proporcionada en una reunión cara a cara entre el contador y el supervisor.
- Se discutirán las áreas de fortaleza y las áreas de mejora, y se acordarán medidas para el desarrollo profesional.

Firma del Contador: _____

Firma del Supervisor: _____

Fecha de Revisión: _____

❖ Oficial de Negocio

Utilizaremos una escala de puntuación del 1 a 5, donde 1 representa “Insatisfactorio” y 5 representa “excelente”. Los puntos intermedios pueden ser utilizados para reflejar un rendimiento parcial. Además, se proporcionarán comentarios detallados en cada área de evaluación.

Tabla 5-22:Formato de Evaluación al Oficial de Negocios

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL OFICIAL DE NEGOCIOS		
Criterios de Evaluación	Descripción del Criterio	Puntuación
Conducta Profesional		
Ética y Cumplimiento Normativo	Cumplimiento de códigos éticos y regulaciones	
Integridad	Mantenimiento de la integridad en transacciones y relaciones	
Responsabilidad	Cumplimiento de tareas y obligaciones con diligencia	
Gestión de Relaciones		
Relaciones con los Miembros	Calidad y efectividad en la gestión de relaciones con los socios	
Comunicación	Habilidad para comunicarse de manera efectiva con los miembros	
Resolución de Problemas	Habilidad para resolver problemas y atender necesidades de los socios	
Conocimiento del Producto/Servicio		
Conocimiento del Producto	Conocimiento profundo de los productos y servicios de la cooperativa	
Asesoramiento Financiero	Capacidad para proporcionar asesoramiento financiero adecuado	
Resultados de Ventas		
Cierre de Negocios	Habilidad para cerrar acuerdos y alcanzar metas de ventas	
Crecimiento de Cartera	Mantenimiento y crecimiento de la cartera de miembros	
Gestión de Riesgos		
Evaluación de Riesgos	Evaluación y gestión efectiva de riesgos en transacciones	
Cumplimiento Normativo	Cumplimiento de regulaciones y políticas financieras	
Desarrollo Profesional		
Actualización de Conocimientos	Participación en formación continua y actualización de conocimientos	
Desarrollo de Competencias	Mejora de habilidades y competencias necesarias	

Comentarios y Observaciones	Comentarios adicionales y retroalimentación	
		Total: /70

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Puntajes: Puntaje total / # de Preguntas

70 /14 = 5 Excelente.

Proceso de Evaluación:

5. El supervisor directo del contador revisará y calificará el desempeño en cada criterio de evaluación.
6. El oficial de negocio y su supervisor se reunirán para discutir los resultados y proporcionar comentarios
7. Se establecerán metas y un plan de desarrollo profesional para el próximo período, si es necesario

Calificación Final y retroalimentación

- La calificación final se calculará sumando las puntuaciones de cada criterio y dividiendo el total por el número de criterios.
- La retroalimentación será proporcionada en una reunión cara a cara entre el contador y el supervisor.
- Se discutirán las áreas de fortaleza y las áreas de mejora, y se acordarán medidas para el desarrollo profesional.

Firma del Contador: _____

Firma del Supervisor: _____

Fecha de Revisión: _____

❖ Oficial de Captaciones

Utilizaremos una escala de puntuación del 1 a 5, donde 1 representa “Insatisfactorio” y 5 representa “excelente”. Los puntos intermedios pueden ser utilizados para reflejar un rendimiento parcial. Además, se proporcionarán comentarios detallados en cada área de evaluación.

Tabla 5-23: Formato de Evaluación al Oficial de Captación

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO OFICIAL DE CAPTACIÓN		
Criterio de Evaluación	Descripción del criterio	Puntuación
Crecimiento de Depósitos:	Excedió los objetivos de crecimiento de depósitos.	
	Alcanzó los objetivos de crecimiento de depósitos.	
	No alcanzó los objetivos de crecimiento de depósitos.	
Adquisición de Nuevos Clientes:	Adquirió un número significativo de nuevos clientes.	
	Adquirió un número moderado de nuevos clientes.	
	Adquirió pocos o ningún nuevo cliente.	
Retención de Clientes:	Mantuvo una alta tasa de retención de clientes existentes.	
	Mantuvo una tasa de retención de clientes satisfactoria.	
	Experimentó una alta tasa de pérdida de clientes.	
Cumplimiento Normativo:	Cumplió con todas las regulaciones y políticas internas de manera constante.	
	Cumplió con la mayoría de las regulaciones y políticas internas.	
	Tuvo problemas recurrentes de cumplimiento normativo.	
Servicio al Cliente:	Recibió elogios frecuentes de los clientes por el servicio proporcionado.	
	Proporcionó un servicio al cliente satisfactorio.	
	Recibió quejas frecuentes de los clientes.	
Conocimiento de Productos y Servicios:	Demostró un profundo conocimiento de todos los productos y servicios ofrecidos por la cooperativa.	
	Conoció adecuadamente los productos y servicios, pero con espacio para mejorar.	
	Tenía un conocimiento limitado de los productos y servicios.	
Colaboración con otros Departamentos:	Trabajó de manera efectiva y colaborativa con otros departamentos.	
	Colaboró ocasionalmente con otros departamentos.	
	Tuvo dificultades para colaborar con otros departamentos.	
Innovación y Mejora Continua:	Contribuyó con ideas innovadoras para mejorar los procesos de captación.	
	Participó en la mejora continua, pero con margen para aportar más.	
	No participó activamente en iniciativas de mejora continua.	
Comentarios y Observaciones	Comentarios adicionales y retroalimentación	
Total		/125

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Puntajes

Puntaje total / # de Preguntas

125 /25 = 5 Excelente.

Proceso de Evaluación:

1. El supervisor directo del contador revisará y calificará el desempeño en cada criterio de evaluación.
2. El oficial de captación y su supervisor se reunirán para discutir los resultados y proporcionar comentarios
3. Se establecerán metas y un plan de desarrollo profesional para el próximo período, si es necesario.

Calificación Final y retroalimentación

- La calificación final se calculará sumando las puntuaciones de cada criterio y dividiendo el total por el número de criterios.
- La retroalimentación será proporcionada en una reunión cara a cara entre el contador y el supervisor.
- Se discutirán las áreas de fortaleza y las áreas de mejora, y se acordarán medidas para el desarrollo profesional.

Firma del Contador: _____

Firma del Supervisor: _____

Fecha de Revisión: _____

❖ Atención al Cliente

Utilizaremos una escala de puntuación del 1 a 5, donde 1 representa “Insatisfactorio” y 5 representa “excelente”. Los puntos intermedios pueden ser utilizados para reflejar un rendimiento parcial. Además, se proporcionarán comentarios detallados en cada área de evaluación.

Tabla 5-24: Formato de Evaluación al área de atención al cliente

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A ATENCIÓN AL CLIENTE		
Criterios de Evaluación	Descripción del Criterio	Puntuación
Habilidades de Comunicación		
Comunicación Efectiva	Habilidad para comunicarse de manera clara y efectiva	
Empatía	Capacidad para mostrar empatía hacia las necesidades de los miembros	
Escucha Activa	Habilidad para escuchar activamente a los miembros	
Resolución de Problemas		
Resolución de Problemas	Habilidad para identificar y resolver problemas de los miembros	
Manejo de Quejas	Capacidad para manejar quejas y preocupaciones de manera efectiva	
Conocimiento del Producto/Servicio		
Conocimiento del Producto	Conocimiento profundo de los productos y servicios de la cooperativa	
Asesoramiento Financiero	Capacidad para proporcionar asesoramiento financiero adecuado	
Eficiencia en el Trabajo		
Eficiencia en Transacciones	Capacidad para completar transacciones de manera eficiente	
Manejo de Tiempo	Habilidad para gestionar el tiempo de manera efectiva	
Satisfacción del Cliente		
Satisfacción del Cliente	Calidad y efectividad en la satisfacción de las necesidades de los miembros	
Retención de Miembros	Mantenimiento y retención de miembros satisfechos	
Comunicación Interna		
Colaboración con el Equipo	Trabajo en equipo y colaboración efectiva con colegas	
Comunicación Interna	Comunicación efectiva con otros departamentos y equipos	
Desarrollo Profesional		
Formación Continua	Participación en formación continua y desarrollo profesional	
Autodesarrollo	Iniciativas de autodesarrollo y mejora de habilidades	
Comentarios y Observaciones	Comentarios adicionales y retroalimentación	
Total:		<i>75</i>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Puntajes

Puntaje total / # de Preguntas

70 /14 = 5 Excelente.

Proceso de Evaluación:

1. El supervisor directo del contador revisará y calificará el desempeño en cada criterio de evaluación.
2. La persona que se encuentra en atención al cliente y su supervisor se reunirán para discutir los resultados y proporcionar comentarios
3. Se establecerán metas y un plan de desarrollo profesional para el próximo período, si es necesario.

Calificación Final y retroalimentación

- La calificación final se calculará sumando las puntuaciones de cada criterio y dividiendo el total por el número de criterios.
- La retroalimentación será proporcionada en una reunión cara a cara entre el contador y el supervisor.
- Se discutirán las áreas de fortaleza y las áreas de mejora, y se acordarán medidas para el desarrollo profesional.

Firma del Contador: _____

Firma del Supervisor: _____

Fecha de Revisión: _____

❖ Caja

Utilizaremos una escala de puntuación del 1 a 5, donde 1 representa “Insatisfactorio” y 5 representa “excelente”. Los puntos intermedios pueden ser utilizados para reflejar un rendimiento parcial. Además, se proporcionarán comentarios detallados en cada área de evaluación.

Tabla 5-25: Formato de Evaluación al área de atención al cliente

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL ÁREA DE CAJA		
Criterios de Evaluación	Descripción del Criterio	Puntuación
Precisión en Transacciones		
Exactitud en Transacciones	Realización de transacciones precisas y sin errores	
Manejo de Efectivo	Responsabilidad en el manejo de efectivo y transacciones con tarjetas	
Cumplimiento de Políticas		
Cumplimiento de Políticas	Cumplimiento de las políticas y procedimientos de caja	
Seguridad	Mantenimiento de la seguridad de la caja y cumplimiento de procedimientos	
Eficiencia en el Trabajo		
Eficiencia en Transacciones	Capacidad para realizar transacciones eficientemente	
Atención al Cliente	Calidad y amabilidad en la atención al cliente durante transacciones	
Conciliación y Cierre de Caja		
Conciliación de Caja	Realización de conciliación de caja de manera precisa	
Cumplimiento de Horario	Cumplimiento de horario de trabajo y tiempos de cierre	
Resultados Financieros		
Balance de Caja	Mantenimiento de un balance de caja preciso y equilibrado	
Volumen de Transacciones	Número de transacciones realizadas durante el período	
Cumplimiento Normativo		
Cumplimiento de Regulaciones	Cumplimiento de regulaciones y normativas financieras	
Cumplimiento de Normas Internas	Cumplimiento de normas internas y políticas de la cooperativa	
Comentarios y Observaciones	Comentarios adicionales y retroalimentación	
Total:		/60
Resultados Cuantificables Obtenidos		
Métricas de Resultados		Resultados Logrados
Volumen de Transacciones	Número de transacciones realizadas	
Precisión en Transacciones	Porcentaje de transacciones sin errores	
Conciliación de Caja	Porcentaje de conciliaciones precisas	
Satisfacción del Cliente	Calificaciones de satisfacción de clientes	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Puntajes

Puntaje total / # de Preguntas

60 /12 = 5 Excelente.

Proceso de Evaluación:

1. El supervisor directo del contador revisará y calificará el desempeño en cada criterio de evaluación.
2. El contador y su supervisor se reunirán para discutir los resultados y proporcionar comentarios
3. Se establecerán metas y un plan de desarrollo profesional para el próximo período, si es necesario

Calificación Final y retroalimentación

- La calificación final se calculará sumando las puntuaciones de cada criterio y dividiendo el total por el número de criterios.
- La retroalimentación será proporcionada en una reunión cara a cara entre el contador y el supervisor.
- Se discutirán las áreas de fortaleza y las áreas de mejora, y se acordarán medidas para el desarrollo profesional.

Firma del Contador: _____

Firma del Supervisor: _____

Fecha de Revisión: _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.5.6 Plan de capacitación

PLAN DE CAPACITACIÓN

Mediante el plan de Capacitación se desea potencializar el crecimiento profesional de nuestros funcionarios y por efecto alcanzar las metas de la Cooperativa de esta manera todos nos beneficiamos el empleador adopta nuevas herramientas y habilidades de trabajo y por otro lado la Cooperativa mejora su calidad y confiabilidad a la vez que incrementa su productividad.

Objetivo

Mejorar las habilidades y el conocimiento del personal para aumentar la eficiencia operativa, la calidad del servicio al cliente y el cumplimiento normativo, mantenerlo actualizado sobre las regulaciones cambiantes y mejores prácticas en el mercado cooperativista.

Alcance:

El presente plan de Capacitación es desarrollado para todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Políticas de Capacitación:

- Las Capacitaciones se realizarán por lo mínimo 1 vez al a los 2 meses.
- Los funcionarios que cuentan con un amplio conocimiento en temas que sean necesarios podrán participar como los Capacitadores.
- El financiamiento de las capacitaciones será financiado parcial o totalmente por la Cooperativa.

Tabla 5-26:Presupuesto de Capacitación

PRESUPUESTO PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL		
N°	DESCRIPCIÓN	COSTO
1	Capacitación	\$ 300,00
2	Refrigerio	\$ 90,00
3	Útiles de Capacitación	\$ 60,00
TOTAL:		\$ 450,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 5-27: Capacitación Anual para el Oficial de Crédito

TEMAS POR IMPARTIR	METODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Fundamentos del Crédito	Curso de Cumplimiento Normativo: Enfocado en las regulaciones financieras relevantes y las políticas internas de la cooperativa.												
	Evaluación de Riesgos: Aprender a identificar y evaluar riesgos en las solicitudes de crédito												
Análisis Financiero Avanzado	Interpretación de Estados Financieros: Mejorar la capacidad para analizar los estados financieros de los clientes.												
	Modelado de Escenarios: Desarrollar habilidades para proyectar el desempeño financiero futuro de los prestatarios.												
Estrategias de Crédito	Evaluación de Garantías: Aprender a evaluar y administrar adecuadamente las garantías asociadas a los préstamos.												
	Estrategias de Recuperación de Crédito: Conocer las mejores prácticas para la recuperación de préstamos incumplidos.												

Productos Financieros	los clientes y tomar decisiones de crédito informadas.												
	Conocimiento de Productos Financieros: Dominar los productos y servicios ofrecidos por la cooperativa para brindar asesoramiento efectivo.												
Desarrollo Profesional y Estrategias de Crecimiento	Habilidades de Comunicación y Atención al Cliente: Mejorar las habilidades de comunicación y servicio al cliente.												
	Estrategias de Crecimiento de Cartera: Aprender a identificar nuevas oportunidades de negocios y retener clientes existentes.												

❖ **Capacitación Anual para el Oficial de Captación**

TEMAS POR IMPARTIR	METODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Fundamentos y Cumplimiento Normativo	Curso de Cumplimiento Normativo: Enfocado en las regulaciones financieras relevantes y las políticas internas de la cooperativa.												
	Políticas y Procedimientos Internos: Conocimiento detallado de las políticas y procedimientos de la cooperativa.												
Técnicas de Ventas y	Técnicas de Ventas y Negociación: Desarrollar habilidades para promover los productos de ahorro y persuadir a los clientes potenciales.												

Relaciones con Clientes	: Desarrollo de Relaciones con Clientes: Aprender a construir relaciones sólidas con los titulares de cuentas para fomentar la retención y la lealtad.													
Análisis de Crédito y Productos Financieros	Dominio de Productos de Ahorro: Conocer a fondo los productos de ahorro disponibles y sus características.													
	Asesoramiento Financiero: Aprender a proporcionar asesoramiento financiero a los miembros sobre la gestión de sus cuentas de ahorro.													
Desarrollo Profesional y Estrategias de Crecimiento	Habilidades de Comunicación y Atención al Cliente: Mejorar las habilidades de comunicación y servicio al cliente.													
	Estrategias de Captación Efectiva: Aprender a identificar oportunidades de captación y desarrollar estrategias para atraer nuevos fondos de ahorro													

❖ **Capacitación Anual para el personal de Caja**

TEMAS POR IMPARTIR	METODO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Fundamentos y Cumplimiento Normativo	Cumplimiento Normativo: Enfocado en las regulaciones financieras relevantes y las políticas internas de la cooperativa												
	Políticas y Procedimientos Internos: Conocimiento detallado de las políticas y procedimientos de caja de la cooperativa.												

Técnicas de Ventas y Relaciones con Clientes	Procesos de Caja: Aprender los procedimientos de caja, manejo de efectivo y sistemas informáticos.												
	Atención al Cliente en Caja: Desarrollar habilidades de servicio al cliente y gestión de quejas.												
Análisis de Crédito y Productos Financieros	Manejo de Efectivo Eficiente: Mejorar la precisión en el conteo y manejo de efectivo.												
	Seguridad en la Caja: Aprender prácticas seguras para prevenir fraudes y robos en la caja.												
Desarrollo Profesional y Estrategias de Crecimiento	Uso de Sistemas Informáticos: Dominar el uso de software y sistemas utilizados en operaciones de caja.												
	: Actualización de Normativas y Productos: Mantenerse al día con cambios en regulaciones y nuevos productos financieros.												

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.6 Evaluación de riesgos

5.6.1 Gestión de riesgos

GESTIÓN DE RIESGOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. Utilizará la siguiente metodología para una adecuada Gestión de riesgos.

Identificación de Riesgos:

- Se deben identificar todos los posibles riesgos a los que la cooperativa podría estar expuesta. Estos pueden incluir riesgos financieros, operativos, legales, tecnológicos, de reputación, entre otros

Evaluación de Riesgos:

- Una vez identificados los riesgos, es importante evaluar su impacto potencial y su probabilidad de ocurrencia. Puedes utilizar una matriz de riesgos para clasificarlos en función de su gravedad y probabilidad.

Mitigación de Riesgos:

- En esta fase, se desarrollan estrategias para mitigar o reducir los riesgos identificados. Esto puede incluir la implementación de controles internos, políticas y procedimientos, diversificación de cartera, seguros, entre otros.

Ilustración 5-12: Metodología de la Gestión de Riesgos

Fuente: (Pilataxi & Peñaloza, 2023).

Realizado por: Yuquilema J.,2023.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.6.2 Identificación y Evaluación del riesgo

IDENTIFICACIÓN DE RIESGO

Tabla 5-28: Matriz de riesgos

Nº	Principio	Riesgo	Fuente	Descripción del Riesgo	Consecuencias	Impacto	Probabilidad	Valor	Respuestas	Responsable
1	La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	Operativo	Código de Ética	No existe socialización del Código de ética	Personal que incumple con los valores éticos institucionales.	5	5	5	Socializar el Código de Ética	Gerente
2	El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno	Operativo	Manual de Funciones	No existe un documento escrito del manual de Funciones	No se cumplen las metas y objetivos institucionales establecidos.	4	1	2	Elaborar Manual de Funciones	Gerente y jefes de Agencias
3	La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de	Operativo	Manual de procedimientos	No hay un proceso definido para cada área	Falta de cumplimiento de las metas y objetivos institucionales	3	3	3	Establecer indicadores de gestión.	Gerente y jefes de Agencias

	autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.									
4	La Cooperativa demuestra compromiso para retener profesionales competentes alineados con los objetivos de la entidad.	Operativo	Plan anual de Capacitación	No hay un conocimiento de sus objetivos	Personal no capacitado.	3	1	2	Diseñar planes de capacitación	Gerente y jefes de Agencias
5	La entidad define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	Operativo	Manual de Funciones	Desconocimiento de sus Responsabilidades	Duplicación de esfuerzos	2	1	2	Elaborar un manual de funciones	Gerente y jefes de Agencias
6	La Cooperativa define los objetivos para la identificación y evaluación de los riesgos.	Operativo	Gestión de riesgos	No tiene un enfoque hacia la gestión de riesgos	Gestión de riesgos inadecuado	5	2	4	Elaborar Gestión de Riesgos	Gerente y jefes de Agencias
7	La Cooperativa identifica y analiza los riesgos en todos los niveles para determinar su gestión.	Operativo	Gestión de riesgos	Falta de Gestión de Riesgos	La exposición a riesgos no gestionados	5	5	5	Elaborar Gestión de Riesgos	Gerente y jefes de Agencias
8	La Cooperativa evalúa los riesgos de fraude	Financiero	Gestión de riesgos	La falta de Gestión hace vulnerable a actividades fraudulentas	Pérdida financiera	5	3	4	Elaborar Gestión de Riesgos	Gerente y jefes de Agencias
9	La Cooperativa identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al sistema de control interno	Operativo	Gestión de riesgos	Falta de actualización	Deficiencia para enfrentar nuevos riesgos	3	1	2	Manual de actualización de manuales, procedimientos y sistemas de información	Gerente y jefes de Agencias

10	La Cooperativa define y desarrolla actividades de control que disminuyan los riesgos.	Operativo	Gestión de riesgos	Los riesgos no se mitigan de manera efectiva	Pérdida financiera	5	3	4	Elaborar Gestión de Riesgos	Gerente y jefes de Agencias
11	La Cooperativa define actividades de control generales sobre tecnología	Operativo	Sistema de Información	Da lugar a vulnerabilidades de seguridad	Pérdida de datos confidenciales e interrupciones en la operación	5	5	5	Plan de sistemas de Información	Gerente y jefes de Agencias
12	La Cooperativa ejecuta las actividades de control a través de políticas que y procedimientos.	Operativo	Manual de Procedimientos	Los riesgos no son gestionados de manera efectiva	Perdida financiera, ineficiencia operativa	5	2	4	Elaborar Manual de Procedimientos	Gerente y jefes de Agencias
13	Obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.	Operativo	Políticas de información	La información no es de calidad	Decisiones equivocadas	4	1	2	Elaborar políticas de información	Gerente y jefes de Agencias
14	Se Comunica Internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	Operativo	Políticas de Información	La falta de comunicación lleva a mal entendidos y falta de alineación en la organización	La falta de compromiso y colaboración de los trabajadores	3	1	2	Elaborar políticas de información	Gerente y jefes de Agencias
15	Se comunica externamente sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno	Operativo	políticas de Información	Se comunica deficiencias del control interno sin el debido cuidado	Pérdida de la confianza de los inversores y clientes debido a información engañosa	5	3	4	Elaborar políticas de información	Gerente y jefes de Agencias
16	La Cooperativa realiza evaluaciones continuas y/o independientes	Operativo	Gestión de Riesgos	No se realizan evaluaciones continuas	Ocasiona deficiencias no identificados que llevan a riesgos no gestionados	4	1	2	Evaluaciones de Desempeño	Gerente y jefes de Agencias

17	Evalúa y comunica deficiencias del control interno	Operativo	Informe de Control interno	No comunicar adecuadamente las deficiencias en el control interno	Errores financieros no detectados	5	5	5	Elaborar un plan de información	Gerente y jefes de Agencias
----	--	-----------	----------------------------	---	-----------------------------------	---	---	---	---------------------------------	-----------------------------

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.6.3 Evaluación de riesgo

EVALUACIÓN DE RIESGO

Tabla 5-29: Mapa de evaluación de riesgos

		IMPACTO						Riesgos encontrados
		1	2	3	4	5		
PROBABILIDAD	5					R1		Inexistencia en la socialización del código de ética
	4							
	3							
	2							
	1							
			IMPACTO					
		1	2	3	4	5		
PROBABILIDAD	5							
	4							
	3			R3				Falta de un proceso definido para cada área
	2							
	1							
			IMPACTO					
		1	2	3	4	5		
PROBABILIDAD	5							
	4							
	3							
	2					R6		Inexistencia de un enfoque hacia la gestión de riesgo
	1							
			IMPACTO					
PROBABILIDAD	5					R7		Falta de gestión de riesgos

	4						
	3						
	2						
	1						
	IMPACTO						
PROBABILIDAD		1	2	3	4	5	
	5						
	4						
	3					R8	Falta de gestión provoca vulnerabilidad al fraude
	2						
	1						
	IMPACTO						
PROBABILIDAD		1	2	3	4	5	
	5						
	4						
	3					R10	La mitigación de los riesgos no se lleva a cabo de manera eficiente
	2						
	1						
	IMPACTO						
PROBABILIDAD		1	2	3	4	5	
	5					R11	Falta de un sistema de información
	4						
	3						
	2						
	1						
	IMPACTO						
3PROBABILIDAD		1	2	3	4	5	
	5						
	4						
	3						
	2					R12	Gestión de riesgos ineficiente
	1						
	IMPACTO						
PR		1	2	3	4	5	
OB							

	5						
	4						
	3					R15	Ineficiente comunicación de deficiencias
	2						
	1						
	IMPACTO						
		1	2	3	4	5	
PROBABILIDAD	5					R17	Falta de comunicación en la deficiencia de control interno
	4						
	3						
	2						
	1						

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.6.4 Tratamiento del Riesgo

TRATAMIENTO DE RIESGO

Tabla 5-30: Tratamiento de riesgos

Nº	Riesgo	Acción	Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha Final	Indicador
1	No existe Socialización del Código de Ética	Socialización del Código de Ética	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de Conocimiento y Comprensión Frecuencia de Consultas y Reportes Éticos Participación en Capacitación Ética Comunicación Abierta 	Gerente y jefe de Agencias	29-11-2023	14-12-2023	<p>Tasa de Asistencia a Sesiones de Capacitación Ética: Fórmula: (Número de empleados que asistieron a sesiones de capacitación ética / Total de empleados) x 100</p> <p>Nivel de Conocimiento del Código de Ética: Fórmula: (Número de respuestas correctas en la encuesta de conocimiento / Total de preguntas en la encuesta) x 100</p> <p>Tasa de Reportes Éticos:</p>

							Fórmula: (Número de informes éticos presentados / Total de empleados) x 100.
2	No hay un proceso definido para cada área	Elaborar un Manual de Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de presentación del manual para explicar su elaboración. • Correo electrónico o comunicado interno • Entrega impresa del manual • Sesiones de capacitación para explicar el contenido y el uso del manual de procedimientos. 	Gerente y jefe de Agencias	29-11-2023	30-11-2023	Índice de Cumplimiento = (Número de Procedimientos Cumplidos / Total de Procedimientos en el Manual) x 100
3	No tiene un enfoque hacia la gestión de riesgos	Dar importancia a la gestión de riesgos mediante su aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar sesiones de lluvia de ideas con equipos interdisciplinarios para identificar posibles riesgos. • Revisar incidentes pasados y lecciones aprendidas para identificar patrones de riesgo. • Clasificar y priorizar los riesgos identificados en función de su probabilidad y impacto. • Utilizar matrices de riesgo para visualizar y comparar riesgos. • Crear planes específicos para abordar los riesgos prioritarios. • Establecer un sistema de seguimiento constante de los riesgos identificados. 	Gerente y jefe de Agencias	29-11-2023	30-11-2023	Índice de Enfoque en la Gestión de Riesgos (IEGR) = (Número de Actividades de Gestión de Riesgos Realizadas / Total de Actividades Planificadas) x 100
4	Falta de Gestión de Riesgos	Desarrollar periódicamente la Gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de Riesgos Existente • Evaluación Continua de Riesgos • Identificación de Nuevos Riesgos 	Gerente y jefe de Agencias	29-11-2023	1-12-2023	Índice de Riesgos Identificados: Fórmula: (Número de riesgos identificados / Número total de riesgos potenciales) x 100

			<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de Indicadores Clave de Riesgo (KRI) • Simulacros y Ejercicios de Crisis • Evaluación Posterior a Incidentes • Comunicación y Concienciación 				<p>Índice de Evaluación de Riesgos Completada: Fórmula: (Número de riesgos evaluados / Número de riesgos identificados) x 100</p> <p>Índice de Riesgos Priorizados: Fórmula: (Número de riesgos priorizados / Número de riesgos evaluados) x 100</p> <p>Índice de Implementación de Medidas de Mitigación: Fórmula: (Número de medidas de mitigación implementadas / Número de medidas de mitigación planificadas) x 100</p> <p>Reducción de Riesgos: Fórmula: ((Riesgo antes de la mitigación - Riesgo después de la mitigación) / Riesgo antes de la mitigación) x 100</p>
5	La falta de Gestión hace vulnerable a actividades fraudulentas	Desarrollar tratamientos a los riesgos encontrados a medida que se desarrolla la gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Riesgos y Vulnerabilidades: • Implementa un sistema de segregación de funciones • Control de Acceso y Seguridad Informática: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar patrones o comportamientos inusuales 	Gerente y jefe de Agencias	29-11-2023	1-12-2023	<p>Índice de Efectividad en la Prevención de Fraudes (IEPF) = (Evaluación de Efectividad de las Actividades / Total de Actividades Implementadas) x 100</p>

6	Los riesgos no se mitigan de manera efectiva	Al realizar la gestión de riesgos de manera ordenada y precisa dar seguimiento a su cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Realiza una evaluación completa de riesgos para identificar y comprender las amenazas potenciales que enfrenta la organización. Clasificar los riesgos identificados en función de su probabilidad e impacto. Crea planes específicos para abordar los riesgos prioritarios. Definir claramente quién será responsable de la ejecución de las acciones de mitigación y asegúrate de que haya responsables designados para cada riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerente y jefe de Agencias 	29-11-2023	1-12-2023	IEMR = [(Riesgo antes de la Mitigación - Riesgo después de la Mitigación) / Riesgo antes de la Mitigación] x 100
7	La falta de un sistema de información da lugar a vulnerabilidades de seguridad	Invertir en sistemas informáticos y mecanismos que eviten la inseguridad informática	<ul style="list-style-type: none"> Realiza una evaluación exhaustiva de la infraestructura de tecnología de la información (TI) de la organización para identificar brechas y deficiencias. Identificar y priorizar los activos de información críticos que deben protegerse, como datos confidenciales, propiedad intelectual y sistemas clave. Desarrollar o implementar un sistema de información robusto que incluya medidas de seguridad adecuadas, como firewalls, sistemas de detección de intrusiones y cifrado de datos. 	Gerente y jefe de Agencias	29-11-2023	1-12-2023	<p>Disponibilidad del Sistema de Información: Fórmula: (Tiempo de funcionamiento del sistema / Tiempo total) x 100</p> <p>Rendimiento del Sistema de Información: Evalúa el rendimiento del sistema midiendo la velocidad de respuesta, el tiempo de carga y otros indicadores de rendimiento relevantes.</p> <p>Seguridad del Sistema de Información:</p>

							<p>Fórmula: (Número de incidentes de seguridad / Total de eventos de seguridad) x 100</p> <p>Satisfacción del Usuario: Fórmula: Puntuación de satisfacción promedio de los usuarios.</p>
8	Los riesgos no son gestionados de manera efectiva	Al realizar la gestión de riesgos de manera ordenada y precisa dar seguimiento a su cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la Efectividad de la Gestión de Riesgos • Identificación de Riesgos • Análisis de Riesgos • Priorización de Riesgos • Planificación de Mitigación • Asignación de Responsabilidades: 	Gerente y jefe de Agencias	29-11-2023	29-12-2023	<p>Nivel de Riesgo = Probabilidad x Impacto</p> <p>Probabilidad: Representa la posibilidad de que ocurra un evento de riesgo. Puede expresarse como una probabilidad (por ejemplo, 0.1 para un 10%) o como una calificación cualitativa (por ejemplo, baja, moderada, alta).</p> <p>Impacto: Refleja la gravedad o consecuencia del evento de riesgo si</p>

							ocurre. Puede medirse en términos financieros, operativos, de reputación u otros factores relevantes.
9	Se comunica deficiencias del control interno sin el debido cuidado	Realiza una evaluación integral y precisa de las deficiencias del control interno antes de comunicarlas. Asegúrate de comprender completamente la naturaleza y el impacto de las deficiencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de Datos • Revisión de Documentación • Entrevistas y Consultas • Evaluación de Impacto • Categorización de Deficiencias • Análisis de Causas Raíz • Identificación de Patrones • Documentación Detallada • Estimación de Riesgo Residual • Validación y Revisión Cruzada • Comunicación Selectiva • Plan de Acción Correctiva • Revisión de Respuestas 	Gerente y jefe de Agencias	29-11-2023	14-12-2023	<p>Claridad de la Comunicación:</p> <p>Evalúa la claridad de la comunicación sobre el control interno. ¿La información se presenta de manera fácilmente comprensible para el público objetivo? ¿Se utilizan términos técnicos sin explicación?</p> <p>Accesibilidad de la Información:</p> <p>¿Es fácil para las partes interesadas acceder a la información sobre el control interno? ¿Está disponible en formatos accesibles y en ubicaciones convenientes?</p> <p>Relevancia de la Información:</p> <p>Determina si la información proporcionada sobre el control interno es relevante para las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p>

10	No comunicar adecuadamente las deficiencias en el control interno	Elaborar un plan de comunicación que direcciona el correcto proceso de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Audiencias y Stakeholders: Esto incluye empleados, clientes, proveedores, inversores, medios de comunicación y otras partes interesadas. • Análisis de Audiencia: Realizar un análisis detallado de cada audiencia identificada. Comprende sus necesidades, intereses, valores y preocupaciones. 	Gerente y jefe de Agencias	29-11-2023	31-12-2023	Efectividad del Plan de Comunicación = (Resultados Logrados / Objetivos Establecidos) x 100
----	---	---	---	----------------------------	------------	------------	--

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

5.7 Actividades de control



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.7.1 *Manual de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.*

MANUAL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

1.- INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de mantener una adecuada gestión en las operaciones de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jaspe” Ltda. Es necesario contar con un Manual que establezca las políticas y procedimientos que permitan una adecuada colocación y recuperación de los recursos económicos de la institución.

2.- OBJETIVO GENERAL

Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

3.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

Establecer las responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización que tienen directa vinculación en las operaciones crediticias.

Crear metodologías para un manejo eficiente de la cartera en concordancia con el mercado objetivo con el cual trabaja la institución.

Normar estrategias para la gestión.

Definir límites de concentración para las operaciones de crédito segmentadas por tipo de producto, montos y plazos, conforme al mercado objetivo y análisis del área de Riesgos.

4.- 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 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Jaspe Ltda

6.- ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente manual de crédito son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y desembolso, así como la gestión de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

7.- APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El manual de crédito deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, debiendo ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigor al siguiente día después de su aprobación y deberá ser puesto en conocimiento del personal por el GERENTE GENERAL.

El presente manual será revisado y actualizado por el GERENTE Y JEFE DE CRÉDITO al menos anualmente, en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa.

8.- POLÍTICAS

Políticas Generales

- Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- Los créditos serán otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo con la capacidad de pago.
- La colocación de operaciones de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- Todo empleado que mantenga operaciones de crédito será susceptible al descuento directo de la nómina en caso de que se encuentre vencido, para ello el Jefe de Crédito le notificara al área contable para que realice el respectivo proceso.

- La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos, evidenciando en informes de gestión preventiva la gestión realizada.
- Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- El jefe de Crédito evaluará de forma periódica la calidad de la cartera.
- Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- 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.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.7.2 Segregación de funciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

CRÉDITOS

Los miembros de aprobación determinados por el Consejo de Administración de acuerdo con el monto y por nivel son los siguientes:

NIVEL 1: JEFE DE CRÉDITO

NIVEL 2: GERENTE GENERAL

NIVEL 3: COMITÉ DE CRÉDITO

Tabla 5-31: Niveles y montos usd de aprobación

Nivel de aprobación	Monto de aprobación USD	
	Desde	Hasta
Nivel 1 Jefe de crédito	100.00	3,500.00
Nivel 2 Gerente General	3501.00	6,000.00
Nivel 3 Comité de Crédito	6,001.00	20,000.00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

RESPONSABILIDADES DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN

Gerente General

- 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.

- Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.
- Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.
- Velar por que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- 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.

Jefe de Crédito

- Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o rechazar 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.
- Velar por 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
- Presentar a la Gerencia de forma mensual los informes de la gestión de la cartera.
- Monitorear que las gestiones de cobro efectuadas por los gestores judiciales (abogados de la institución).

Asesor de Crédito

- Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.
- Validar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes.
- Analizar el destino de crédito, de acuerdo con la política y segmento de atención de la Cooperativa.
- Respaldar cada operación con la documentación completa.
- Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando

técnicamente su recomendación.

- Gestionar la recuperación de saldos vencidos de las operaciones concedidas por cada uno de estos.
- Presentar informes periódicos de la gestión de su cartera de créditos.
- Apoyar en la promoción de los servicios financieros de la cooperativa.

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 con 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 por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de estas.

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, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto y plazos aprobados.
- c. Firmas de los participantes.

CAPTACIONES

Consejo de administración -responsabilidades

- El Consejo debe participar en la elaboración y revisión de políticas y normativas relacionadas con las captaciones. Esto incluye establecer límites de depósito, tasas de interés, plazos y otras condiciones que rigen las cuentas de ahorro y productos de captación.

- Antes de lanzar nuevos productos de captación, el Consejo debe aprobarlos. Esto implica evaluar su viabilidad financiera, riesgos y beneficios, así como asegurarse de que se ajusten a las metas estratégicas de la cooperativa.
- El Consejo debe supervisar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables relacionadas con las captaciones. Esto incluye regulaciones de protección al consumidor, anti-lavado de dinero, regulaciones de privacidad y cualquier otro requisito regulatorio relevante.
- El Consejo debe llevar a cabo una evaluación de riesgos que incluye identificar y gestionar riesgos asociados con las captaciones. Esto puede incluir riesgos de liquidez, riesgos de tasa de interés y otros riesgos financieros relacionados con la captación.
- El Consejo debe revisar y aprobar las tasas de interés que se ofrecen en las cuentas de ahorro y productos de captación. Asegurarse de que estas tasas sean competitivas y atractivas para los socios y clientes, al tiempo que sean sostenibles desde el punto de vista financiero de la cooperativa.
- Determinar las reservas y provisiones necesarias para cubrir posibles pérdidas en las captaciones, asegurando la seguridad y estabilidad de los fondos de los socios y clientes.
- Revisar y aprobar los informes financieros que están vinculados con las captaciones. Esto implica evaluar la salud financiera de la cooperativa y tomar decisiones informadas sobre la gestión de los activos líquidos.
- Garantizar la transparencia y comunicación, asegurarse de que los socios y clientes estén informados sobre las condiciones de las cuentas de ahorro y productos de captación, promoviendo la transparencia y la comunicación efectiva.
- El Consejo tiene la responsabilidad de proteger los intereses de los socios y asegurarse de que las captaciones se gestionen de manera segura y efectiva.

Gerente- responsabilidades

- El gerente debe asegurarse de que todas las operaciones de captación y depósito cumplan con las leyes y regulaciones financieras aplicables, incluyendo regulaciones de protección al consumidor y anti-lavado de dinero.
- Es responsabilidad del gerente supervisar que los empleados que interactúan con los socios y clientes brinden un servicio de atención al cliente de alta calidad y que se aborden adecuadamente sus necesidades y consultas relacionadas con las captaciones y depósitos.
- El gerente debe asegurarse de que la cooperativa cuente con los recursos financieros necesarios para atender las captaciones y depósitos de los socios y clientes de manera oportuna.

- Establecer políticas y procedimientos internos para la gestión de captaciones y depósitos, y supervisar su implementación por parte del personal de la cooperativa.
- Participar en la determinación de las tasas de interés que se ofrecen en las cuentas de ahorro y depósitos, asegurándose de que sean competitivas y atractivas para los socios y clientes.
- Llevar a cabo una evaluación de riesgos relacionados con las captaciones y depósitos, incluyendo riesgos de liquidez, riesgos de tasa de interés y otros riesgos financieros asociados con la captación de fondos.
- Garantizar que la cooperativa cuente con la liquidez necesaria para atender los retiros y las demandas de los socios y clientes.
- Proporcionar informes regulares a la junta directiva sobre el estado de las captaciones y depósitos, así como sobre el cumplimiento normativo y la situación financiera de la cooperativa en este contexto.
- Tomar medidas para proteger los intereses de los socios y clientes, incluyendo la seguridad de sus fondos y la confidencialidad de sus datos personales y financieros.
- Promover la educación financiera entre los socios y clientes para ayudarles a comprender mejor las opciones de ahorro y depósito disponibles y tomar decisiones informadas.

Responsable de captaciones

- Recibir a los socios o clientes de manera cordial y profesional, brindando una atención de calidad y respondiendo a sus preguntas o necesidades relacionadas con los depósitos.
- Verificar la identidad del socio o cliente y asegurarse de que la documentación requerida esté completa y en regla, lo que incluye identificaciones, formularios de depósito y otros documentos necesarios.
- Llevar a cabo la transacción de depósito de manera precisa y segura. Esto incluye contar y registrar el dinero o los valores, emitir un recibo o comprobante de depósito y asegurarse de que los fondos se acrediten correctamente en la cuenta del socio o cliente.
- Explicar de forma clara y comprensible los productos de ahorro disponibles, así como las condiciones, términos, tasas de interés y plazos asociados a dichos productos.
- Promocionar productos y servicios adicionales ofrecidos por la cooperativa, como certificados de depósito, cuentas corrientes, tarjetas de débito, préstamos u otros servicios financieros, si es relevante para las necesidades del socio o cliente.
- Garantizar la confidencialidad de la información del socio o cliente, incluyendo datos personales y financieros, para proteger su privacidad y seguridad.

- Resolver problemas y consultas relacionadas con su depósito o cuenta de ahorro, es responsabilidad del responsable de captaciones abordarlos de manera efectiva o derivarlos al departamento o personal apropiado.
- Promover la educación financiera entre los socios o clientes, proporcionándoles información sobre cómo gestionar y hacer crecer sus ahorros de manera efectiva.
- Mantener registros precisos de todas las transacciones de depósito y asegurarse de que se generen los informes y registros adecuados para el control interno y la presentación de informes financieros.
- Trabajar en estrecha colaboración con otros miembros del equipo, como los departamentos de operaciones, contabilidad y cumplimiento normativo, para garantizar una gestión eficiente de las operaciones de captación.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.7.3 *Transacciones financieras*

TRANSACCIONES FINANCIERAS

CRÉDITOS

Tipos de crédito que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito Jaspe Ltda.

- **Crédito de Consumo:** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos, se incluyen los créditos prendarios de joyas, así como para adquisición de vehículos livianos que no sean de uso para una actividad productiva y comercial.
- **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00 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.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes subsegmentos de crédito:

- **Microcrédito Minorista.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales iguales o inferiores a USD 5,000.00.
- **Microcrédito de Acumulación Simple.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales superiores a USD 5,000.00 y hasta USD 20,000.00.
- **Microcrédito Preferencial VIP:** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que presenten recurrencia de crédito con la institución o que tenga calificación de riesgo aprobado por el buró de crédito.
- **Microcrédito de Acumulación Ampliada.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales superiores a USD 20,000.00 y hasta USD 100,000.00.

Determinación de los sujetos de crédito

Son sujetos de crédito las personas naturales y jurídicas, que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la Ley.

No se considerarán sujetos de crédito:

- A quienes desarrollen actividades ilícitas de conformidad con las señales de alerta tipificadas en el Manual de prevención de Lavado.
- Quienes hubiesen litigado con la Cooperativa.
- Quienes mantengan demandas judiciales actuales o en los últimos 24 meses.
- Quienes presenten cartera castigada en el sistema financiero nacional, aplicando excepciones como por casas comerciales, sistema de telecomunicaciones.
- Personas inhabilitadas de generar operaciones con el sistema financiero conforme al marco normativo vigente.
- Menores de 19 años y mayores de 70 años, salvo las disposiciones previstas en el capítulo de excepciones.
- Personas que tengan una calificación menor a 499 en el buró de crédito, salvo las disposiciones previstas en el capítulo de excepciones.
- A personas que mantengan negocios que vayan en contra de la buena moral y honra de las personas.
- Quienes no tengan una cobertura patrimonial, salvo las disposiciones previstas en el capítulo de excepciones.

El mercado objetivo al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. Enfoca su producto crediticio corresponden actividades productivas, comercio, servicio y consumo priorizando al segmento microempresario y pequeña empresa.

Metodología de aplicación

Microcrédito

a) Perfil del socio

- ✓ Concedido a un prestatario, persona natural o jurídica o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria o Hipotecaria, destinado a financiar actividades en muy pequeña escala de producción, comercialización o servicios.

- ✓ La fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución.
- ✓ Para el otorgamiento de estas operaciones no se requerirá la presentación del balance general ni del estado de pérdidas y ganancias del microempresario solicitante. La información financiera del deudor será levantada por el Oficial de Crédito de acuerdo con la metodología de evaluación establecida.

b) Capacidad de pago y situación financiera del deudor

Para la evaluación de la capacidad de pago del deudor el asesor de crédito efectuará una visita de campo al negocio a fin de identificar los flujos de efectivo que genera dicho negocio, para este fin el asesor deberá considerar como mínimo los siguientes factores:

Factores para microcréditos comerciales y productivos

- **Factores cuantitativos**
 - El número de unidades producidas y/o vendidas diarias.
 - El capital de trabajo (inventario de mercaderías).
 - La rotación de inventario.
 - Los gastos destinados al negocio y personal.
 - Competencia en la zona.
- **Factores cualitativos**
 - La experiencia del socio.
 - La ubicación del negocio.
 - La calidad y variedad del producto.

c) Formulario de inspección

En este formulario se recogerá la prospección de los ingresos y gastos del negocio los mismos que guardarán concordancia con los factores cuantitativas y cualitativos de microcréditos establecidos en los párrafos anteriores.

El nivel de aprobación correspondiente validará que los datos contenidos en el formulario cumplan con lo establecido en el presente manual.

Los procedimientos descritos serán evaluados de forma mensual por parte del Jefe de Crédito como parte del proceso de control.

d) Otros ingresos distintos a la actividad principal del solicitante

El asesor de crédito deberá considerar otros ingresos provenientes de una actividad secundaria, de la cual deberá realizar la debida constatación al momento de la visita de campo, esto deberá ser respaldada con un certificado comercial o certificados de ingresos emitidos por las juntas parroquiales, tenencia política, gobiernos comunitarios, presidentes barriales, facturas con antigüedad de hasta 60 días, giros del exterior de los tres últimos meses, fotografías en ingresos de hasta \$ 200.00 de la actividad secundaria según corresponda.

e) Documentos Habilitantes

- Escritura y certificado de gravamen actualizado (si aplica)
- Original o copia del pago del impuesto predial. (si aplica)
- Carta de pago de servicio básico (Agua, Luz o Teléfono)
- Garantía Personal o Hipotecaria dependiendo del monto de la operación
- Copia de cédula y papeleta de votación a color titulares, conyugues y garantes si el crédito lo requiera)
- Certificados de trabajo
- Una fotografía tamaño carnet.
- No tener calificación negativa en el Buró de Crédito.
- Copia del RUC o RISE y las tres últimas declaraciones del IVA (En caso de poseerlos).

f) Indicadores Financieros

Solvencia. - Establece una relación entre la proporción de activos respecto del patrimonio del socio, a mayor indicador significa que el socio tiene un patrimonio propio no sujeto a financiamiento.

Endeudamiento. - este indicador detalla el grado de apalancamiento con deuda que un socio tiene de su patrimonio.

Porcentaje de cobertura cuota de capacidad de pago. - establece una relación entre los ingresos netos (ingresos menos gastos del socio) respecto de la cuota a ser cancelada por concepto de crédito.

Créditos auto-liquidables

a) Perfil del socio

Concedido a socios activos con personería natural o jurídica, destinado a financiar actividades de producción, comercialización, pago de servicios o gastos.

La fuente de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades económicas, de servicios, sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedias. Adecuadamente verificada por la institución, y que presentan Depósitos pignorados que constituyen una garantía en caso de incumplimiento.

b) Generalidades

El socio beneficiario de este segmento de crédito especial, como requisito primordial deberá presentar el documento original de la póliza, en la que la cobertura del monto a solicitar será un máximo del 80% del monto total de la póliza y con un plazo no superior al vencimiento de la póliza que abaliza esta operación.

c) Documentos Habilitantes

- Copia y original del documento de la póliza.
- Carta de pago de servicio básico (Agua, Luz o Teléfono)
- Copia de cédula y papeleta de votación a color titulares y conyugues si existen
- Una fotografía tamaño carnet.
- Firma del documento de endoso y autorización de cancelación y acreditación a la cuenta del DPF al vencimiento.

Microcrédito jaspe rapidito

a) Perfil del socio

- Concedido a una persona natural o jurídica, destinado a financiar actividades de comercialización y/o producción.
- La fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución.
- Para el otorgamiento de estas operaciones no se requerirá la presentación del balance general ni del estado de pérdidas y ganancias del microempresario solicitante. La información

financiera del deudor será levantada por el Asesor de Crédito de acuerdo con la metodología de evaluación establecida.

b) Documentos Habilitantes

- Escritura (si aplica)
- Original o copia del pago del impuesto predial.
- Carta de pago de servicio básico (Agua, Luz o Teléfono).
- Copia de cédula y papeleta de votación a color titulares, conyugues y (garantes si el crédito lo requiera).
- Una fotografía tamaño carnet.
- Copia del RUC o RISE y las tres últimas declaraciones del IVA (En caso de poseerlos).
- En este tipo de crédito se podrá obviar la firma del cónyuge siempre y cuando cuente con patrimonio.

Plazo de las operaciones de crédito

Para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se consideran los calces de los flujos por operaciones activas y pasivas que presenta la institución.

Los plazos máximos establecidos por tipo de segmento se presentan a continuación:

Tabla 5-32: Plazos para el tipo de segmento

Segmento de crédito	Plazo máximo
Consumo Prioritario	7 ½ años
Microcrédito Minorista	2 años
Microcrédito Acumulación simple	4 años
Microcrédito Acumulación Ampliada	4 años
Auto-liquidables	Al vencimiento del DPF
Crédito JASPE RAPIDITO	3 Años

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

Desembolso

El desembolso es parte del proceso de crédito, una vez realizado el análisis y aprobación de la solicitud por el nivel correspondiente, será responsabilidad del jefe de Crédito y Cobranza acreditar el monto aprobado a la cuenta del socio; para efectuar el desembolso se deberá:

- Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.

- Ingreso de la solicitud en el sistema
- Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré.
- Verificar la coincidencia de información del pagaré con información proporcionada en la solicitud de crédito.
- Verificar firmas en la tabla de amortización.
- Verificar consistencia de condiciones del crédito, entre la tabla de amortización y el pagaré.
- Verificar las autorizaciones de débitos.

Toda operación de crédito superior a 5.000 establecido por la UAFE requerirá la declaración firmada por parte del deudor sobre el uso lícito de los recursos.

El desembolso de los recursos se procederá exclusivamente una vez firmados y legalizados todos los documentos de respaldo del crédito.

El desembolso de los recursos se efectuará mediante acreditación a la cuenta de ahorros del solicitante o cheque.

Verificar la autorización del seguro de desgravamen.

Etapas en la concesión de créditos

- a) Evaluación y visita a solicitantes:** Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con 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, la misma incluirá visitas personalizadas para operaciones de microcrédito y operaciones de consumo cuya fuente principal de pago provenga de actividades comerciales.
- b) Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:** Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el oficial de crédito recomienda la aprobación de este, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación que constará en el informe técnico adjunto a la solicitud de crédito. 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 crediticio interno y externo de ser el caso.
 - Reporte del sistema de calificación del buro crediticio.
- c) **Decisión de aprobación:** La aprobación o rechazo de las solicitudes se realizará de acuerdo con los niveles establecidos en este manual.
- d) **Seguimiento y recuperación:** Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.

Condiciones para cumplir la concesión de créditos

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.
- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, función judicial.
- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del nivel de autorización correspondiente.
- Contar con la evaluación que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.
- Realizar el desembolso posterior a la aprobación del crédito por parte del nivel de autorización correspondiente a dicha operación. Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito, en casos de atrasos fuera de los límites y en condiciones de arreglo de créditos vencidos se lo realizará mediante la aprobación de Gerencia.
- Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
- Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el pagaré, la tabla de pagos, autorización para el

cobro del seguro de desgravamen, y de acuerdo con las condiciones del crédito aprobado.

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 personales o comerciales.
 - En el caso de Personas Natural y Jurídicas, estados financieros y análisis de estos, 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.
- 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 límite establecido en este manual.

Los dividendos (capital e intereses) se cobrarán de acuerdo con el tipo de crédito concedido y podrán devengarse mensual, bimensual, trimestral y semestralmente o al vencimiento del DPF.

- 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.

DEPÓSITOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., recibe los siguientes tipos de depósitos en las cuentas que se detalla a continuación:

Depósito a la vista.

Se realizará depósitos en efectivo o en cheque, considerada como cuenta transitoria para los movimientos internos de los asociados, para lo cual se dispone de las siguientes cuentas:

- **Cuenta normal:** Son para socios que se ofrece al mercado objetivo en las diferentes localidades el costo de la apertura es de \$20 dólares.
- **Cuenta inclusión:** Son para personas de escasos recursos económicos que por su situación vulnerable no alcanzan a cubrir el costo de la apertura, por cuanto el valor de esta cuenta esta entre \$3 y \$5 dólares.

- **Ahorro Cuenta infantil.** - Este producto está destinado únicamente para los hijos menores de edad o con capacidades especiales de los Socios de la Cooperativa, cuya administración es directa del Representante (Tutor Legal o Curador), constando el nombre del menor en observaciones de la Cuenta Infantil. Únicamente el tutor del titular de la cuenta podrá retirar los fondos.

Depósitos a plazo fijo o Inversiones

Son depósitos que pueden ser exigidos luego de un período especificado mayor a treinta días, debido a que quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado. Para la institución financiera, constituyen obligaciones que se esperan sean requeridas en un plazo medio o largo. Los fondos bajo esta figura pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador. Aunque son depósitos que pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor.

Ahorro Programado. - Esta cuenta tiene por objetivo captar depósitos donde se pacte monto y fecha de retiro a una tasa de interés estipuladas.

Ahorro bloqueo. - Pertenece a la cuenta de ahorros a la vista cuyo saldo solicitado por el socio o por encaje de créditos será bloqueados de las cuentas.

La tasa de interés pasiva que se pagará en el Ahorro bloqueo a los Socios será determinada por el Consejo de Administración, intereses que serán acreditados de manera mensual.

SERVICIOS DE RECAUDACIÓN

En nuestra ventanillas y canales electrónicos se podrá realizar los siguientes pagos:

- Pago de servicios básicos: agua, luz, teléfono.
- Pago de planes celulares (Movistar, Claro, Tuenti, CNT).
- Pagos de AVON, BELCORP, ESIKA, ORIFLAME, YANBAL, L-BEL, etc.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.7.4 *Cumplimiento normativo en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Jaspe Ltda.*

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

LÍMITES

Límites normativos

1. La concesión de operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica no podrá exceder el 10% del patrimonio al cierre del ejercicio anual inmediato anterior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Jaspe Ltda.
2. Los cupos de crédito y garantías de grupo al cual podrán acceder los miembros de los Consejos, Gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán superar individualmente el 1% del patrimonio al cierre del ejercicio anual inmediato anterior, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Límites institucionales

a) **Concentración De Cartera Por monto**

Con la finalidad de evitar la concentración de cartera en un determinado número de socios, no se podrá superar los límites que se presentan a continuación:

Tabla 5-33: Concentración De Cartera Por monto

Sujeto de Crédito	Producto	Segmento de Crédito	Límite
Persona Natural	Microcrédito	Microcrédito Minorista	\$ 5.000,00
Persona Natural o Jurídica	Microcrédito	Microcrédito RAPIDITO	\$ 10.000,00
Persona Natural o Jurídica	Microcrédito	Microcrédito Acumulación Simple	\$ 10.000,00
Persona Natural o Jurídica	Microcrédito	Microcrédito Acumulación Ampliada	\$20.000,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

TIPOS DE GARANTÍAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., aceptará los siguientes tipos de garantías: Garantías hipotecarias, Auto-liquidables, Personales o Garantías Solidarias.

Todos los créditos deberán estar garantizados al menos por el 140% de la obligación.

- Los créditos con monto aprobado hasta USD 6000,00 podrán otorgarse sin necesidad de constituir garantía, puesto que la experiencia con el socio, y la solidez de nuestra tecnología crediticia utilizada en la institución se considera como respaldo para estos créditos y se ve reflejado en el comportamiento de cobro de la cartera.
- Se deberá tener en cuenta en todo momento la relación garantía/obligación del socio.
- Se deberán considerar el total de obligaciones directas e indirectas que el socio mantenga con la cooperativa.
- Los garantes deben ser personas mayores de 19 años, con ingresos y estabilidad laboral, validadas por el asesor de crédito.
- Ingreso familiar mensual del garante y su conyugue se consideran ingreso como: empleo con relación de dependencia, jubilación, arriendo de inmuebles, o negocio propio, sin que esta tenga relación directa con las actividades microempresariales del deudor o su conyugue.
- Los ingresos netos del garante no deben ser inferiores a las obligaciones con instituciones y los gastos familiares.
- Los niveles de aprobación podrán recomendar en función al análisis realizado, el tipo de garantía para una operación de crédito.
- Las garantías hipotecarias deberán constituirse en forma abierta, conforme a las disposiciones legales pertinentes y respaldarán todos los préstamos del mismo socio, se tomará únicamente el Valor de Realización del Avalúo.

Garantía Hipotecaria

La garantía hipotecaria es el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes inmuebles de propiedad del deudor o terceros. La Cooperativa aceptará únicamente primera hipoteca de los bienes concedidos en garantía.

Los gastos que corresponde para trámites de hipoteca es responsabilidad total del socio previo expedientes presentados por el perito asignado por la Cooperativa.

El monto máximo para préstamos Hipotecarios es de 20.000 USD (Veinte mil).

Auto-Liquidables

Es un crédito denominado con garantía especial, que aplica para socios activos naturales o jurídicos de la cooperativa que mantenga un valor en depósito a plazo fijo (DPF) dentro de la institución.

Rango de monto a operar desde 100 USD hasta el 80% del monto total de la póliza, que no sobrepase de USD 10.000.

RECUPERACIÓN DE CARTERA

Seguimiento

Es imprescindible la supervisión y monitoreo por parte del Jefe de Crédito y Cobranza y los asesores de crédito; para lograr que el socio cumpla con los compromisos contraídos con la Institución.

La frecuencia con que se lleve a cabo el seguimiento está en función al riesgo, de esta manera se establecen las siguientes frecuencias, de acuerdo con el tipo de negocio.

Tabla 5- 34: Periodos de Seguimiento de Créditos

Tipo de Crédito	A partir de USD	Nº de veces	Frecuencia del Seguimiento
Consumo	5.000	1ra.	A los 90 días de efectuado el desembolso
Microcrédito	10.000	1ra.	Máximo a los 60 días después del desembolso

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

El Comité de Crédito y área de Riesgos definirá el seguimiento especial para aquellos socios que representan un riesgo mayor para la institución: En cada gestión de seguimiento se debe elaborar un breve resumen que incluya los siguientes aspectos:

- Destino del crédito.
- Situación económica y financiera actual.
- Evolución del negocio del socio.

El formulario para el informe de seguimiento debe llenarse después de realizar la visita al socio. Otorgado el crédito, será necesario llevar a cabo un seguimiento de la cartera y efectuar la gestión de cobro correspondiente a fin de minimizar el riesgo de incobrabilidad.

Son los mecanismos y procedimientos que efectúa la Cooperativa para mantener un control efectivo de la cartera contaminada, entendiéndose esta como la cartera vencida y la que no devenga intereses.

Procesos de Seguimiento

Si el socio no efectúa su pago oportuno el siguiente proceso:

Tres días antes del vencimiento de la cuota la asistente de crédito se encargará de realizar los mensajes preventivos como recordatorio de pago.

- Desde el día 1 al 5: mensajes de recordatorios continuos.
- Desde el día 6 al 30: llamadas telefónicas y visitas al deudor, al garante, tanto sus lugares de domicilio como a sus lugares de trabajo.
- Se procederá a emitir una notificación escrita firmada por el gestor encargado de cobranzas a partir del sexto día de retraso. Esta notificación deberá incluir la demora en los pagos, así como las acciones que proceden en caso de no presentación del socio.
- Si el monto lo amerita, de no existir respuesta a la notificación, el caso pasará al abogado de la cooperativa quien estará en la obligación de emitir un informe sobre su gestión y el avance de las negociaciones.

Formas de pago

El pago podrá efectuarse de las siguientes formas:

- Depósito en la caja
- Transferencia o depósito a la cuenta de ahorros previa llamada telefónica a la cooperativa para conocer el número de cuenta.
- Depositar en cheque con tres días de anticipación al vencimiento de la cuota para que luego de su efectivización se cancele la obligación.

Condiciones de pre- cancelación

- Todos los créditos estarán en condiciones de pre-cancelar a partir de la tercera cuota pagada.
- Se procederá a realizar pre-cancelación máximo hasta el día 20 de cada mes
- Todas las pre-cancelaciones serán autorizadas por el Jefe de Crédito y Cobranzas.

Recuperación

a) De la cartera en mora

Con el objetivo de mantener la calidad de la cartera y de adoptar una política prudencial de prevenir el incremento de las Provisiones de cartera, las gestiones de recuperación se llevarán a cabo desde el primer día que un crédito entra a estado moroso.

b) Seguimiento y control de gestión de cobranzas

Para garantizar una adecuada gestión de cobranzas, semanalmente se deberá realizar la reunión de evaluación de gestión y estrategia. El responsable será el Jefe de Crédito, y en dicha reunión se revisará las gestiones realizadas en la semana y la estrategia y gestiones a aplicar en la semana siguiente. En esta reunión, cada oficial presentará su detalle de cartera vencida con información sobre las actividades realizadas y los resultados alcanzados.

c) Gestión de Cobranzas

Los asesores de crédito serán los responsables del cobro las operaciones vencidas primera instancia, posteriormente el oficial de cobranzas y jefatura de crédito, serán los responsables de la gestión de cobro y por último el abogado de la institución se encargará del tema judicial.

Un crédito se considera en mora cuando alguna de sus cuotas no haya sido cancelada en la fecha de vencimiento. En una primera instancia se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

- 1) Cuando una cuota no es cancelada el día de su vencimiento, automáticamente el socio recibirá a partir del primer día de morosidad notificación vía llamada estas llamadas serán efectuadas por el asesor de crédito durante los cinco días posteriores al vencimiento de la cuota de crédito
 - 2) Si el deudor menciona compromisos de pago, se efectuará el respectivo seguimiento, caso contrario a partir del día dieciséis el asesor de crédito enviará notificaciones escritas al deudor, sea esto al domicilio o su lugar de trabajo, dependiendo la factibilidad de localizarlos.
 - 3) Desde el día treinta el asesor de crédito enviará notificaciones escritas tanto al deudor como su garante, sea esto al domicilio o su lugar de trabajo, esto durará hasta el día sesenta.
 - 4) Después del día sesenta y uno, el oficial de cobranzas y jefatura de crédito apoyaran en el proceso de la recuperación de la operación vencida que contemplará las siguientes sub-fases en las que se incluye al deudor, garante(s) y su(s) cónyuge(s):
- Contacto telefónico con el deudor indicando que su deuda se trasladó al siguiente departamento de Cobranzas, durante los siguientes diez días y con una separación entre llamadas de tres días por un lapso de quince días.
 - Se remite una carta de notificación, indicando que el crédito se encuentra con la posibilidad de ser trasladado a procesos legales, recordando la obligación del socio a cumplir sus obligaciones.

Al día ciento veinte y uno se remite al departamento de legal para la recuperación de cartera mediante el proceso judicial.

COBRANZA ADMINISTRATIVA

a) Jefatura de Crédito

Los créditos que presenten retrasos por periodos mayores de 30 días serán notificados por el jefe de crédito en compañía del asesor designado a fin de establecer acciones para el cobro de la operación.

b) Cobranza Prejudicial

Los créditos vencidos que no han sido cancelados ni amortizados dentro del periodo de cobranza realizado por el Asesor de Crédito y que ya se encuentran con mora de sesenta y uno (61) días al corte de fin de mes, pasarán a ser gestionados por el gestor de Cobranzas, quien será responsable de apoyar en las acciones de recuperación prejudicial.

c) Acciones Judiciales

Las acciones judiciales constituyen el último recurso para la recuperación de un crédito, por el costo y la lentitud que implica todo el proceso. El proceso de recuperación por vía judicial es de responsabilidad de un abogado externo y al mismo tiempo del Oficial de Cobranzas, este último lleva un control de las operaciones en juicio, con el objeto de seguir los pasos del proceso y buscar la mejor opción de recuperar un crédito.

d) Inicio de Acciones Judiciales

Se iniciará acción judicial a todo deudor con saldo adeudado, de acuerdo con los siguientes criterios:

- Cuando la operación crediticia tenga más de 180 días de vencimiento
- El deudor tiene garantías (patrimonio).
- El deudor mantiene deudas vigentes en otras instituciones mientras en la Cooperativa se encuentra en mora.
- Una vez iniciado este proceso, seguirá hasta recuperar en su totalidad del crédito otorgado por la Cooperativa, para lo cual se lo realizará los trámites correspondientes en los juzgados, bajo la supervisión y seguimiento del asesor jurídico externo de la Cooperativa.
- Todos los gastos efectuados para todas las gestiones, será cargado a la cuenta del socio que se encuentra en demanda. Los honorarios profesionales se calcularán de acuerdo con

el monto que se ejecutare, por ejemplo:

- De \$ 500.00 en adelante se calculará los honorarios del abogado tomando en cuenta como base de cálculo el saldo del capital del crédito vencido, para la liquidación correspondiente con el porcentaje acordado con el abogado.
- En caso de la existencia de operaciones vencidas en las que se evidencie la no voluntad del deudor por cubrir dicha deuda, estas serán remitidas acción judicial sin distinción de tiempo

a) Informe Legal

- El Asesor Legal responsable de las acciones judiciales deberá presentar informes mensuales sobre la situación o estado actual de los casos que se encuentran en ejecución y que le fueron asignados, incluyendo su opinión legal respecto a las posibilidades de recuperación de los saldos adeudados.

NOVACIÓN DE CRÉDITO

Es una operación de crédito que a través de la cual se extingue la obligación original, con todos sus accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior.

a) Características:

- No se podrá novar operaciones de crédito que se encuentren en mora, reestructuradas o refinanciadas en la propia entidad, o en cualquier entidad del Sistema Financiero Nacional, presentando deficiencias en la capacidad de pago o en alguna condición que note dificultad de pago, salvo cuando estas se efectúen por la sustitución del deudor, quien queda libre de la obligación primaria.
- La novación de crédito se aplica una vez se hayan cancelado cuotas considerables e ininterrumpidas y continuas, se considera que esta obligación se encuentra con vencimiento crítico, puede solicitar que se origine UNA NUEVA con nuevo pagaré con el mismo titular u otro si así lo amerita el caso con nueva tabla de instrucciones. Esto con el fin de que el proceso jurídico en curso termine y sea una oferta atractiva al socio, quien se esmerará en pagar en estas condiciones para que su proceso termine y esta obligación también. Respecto a la NUEVA obligación, se suscribe un nuevo pagaré y documentos de instrucciones, a fin de que en un eventual incumplimiento se ejerza el cobro de esta con esos nuevos documentos
- Para efectuar una novación de una operación de crédito el socio deberá haber cancelado al

menos el 40% de su actual operación crediticia.

CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS Y PROVISIÓN DE CARTERA

Definición

La calificación de riesgo es un proceso periódico que permite prever y evaluar los riesgos del activo (cartera de crédito) al no ser recuperado en el monto, plazo y condiciones previstas en el momento que fue generado; pudiendo implicar pérdidas para la Cooperativa.

Criterios de Calificación.

La cartera de créditos y contingente se califica en función de los días de morosidad y el segmento de crédito al que pertenece, conforme a los criterios emitidos por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, que se detalla a continuación:

Tabla 5-35: Calificación de créditos

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO	CONSUMO, MICROCRÉDITO
		Días de morosidad	
Riesgo normal	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A2	de 6 hasta 30	de 6 hasta 30
	A3	de 31 hasta 60	de 31 hasta 60
Riesgo potencial	B1	de 61 hasta 75	de 61 hasta 75
	B2	de 76 hasta 90	de 76 hasta 90
Riesgo deficiente	C1	de 91 hasta 120	de 91 hasta 120
	C2	de 121 hasta 180	de 121 hasta 150
Dudoso recaudo	D	de 181 hasta 360	de 151 hasta 180
Perdida	E	mayor a 360	mayor a 180

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.,2023.

Hasta el 30 de junio de 2021 mediante Resolución N.º 627-2020-F emitido el 23 de diciembre de 2020 por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Constitución de Provisiones de la Cartera de Crédito y Contingentes

Las provisiones protegen las eventualidades o pérdidas en el supuesto no pago de las obligaciones por parte del socio-deudor.

Las provisiones se constituyen como la estimación de pérdidas sobre las obligaciones de los sujetos de crédito en función de las categorías de riesgo.

Deberán ser constituidas sobre el saldo de la operación neta del crédito, de acuerdo con los siguientes parámetros:

Tabla 5-36: Nivel de riesgos

NIVEL DE RIESGO		PROVISIÓN	
		DESDE	HASTA
RIESGO NORMAL	A1	0.5%	3%
	A2	2%	6%
	A3	4%	12%
RIESGO POTENCIAL	B1	8%	20%
	B2	15%	60%
RIESGO DEFICIENTE	C1	30%	100%
	C2	50%	100%
DUDOSO RECAUDO	D	75%	100%
PERDIDA	E	100%	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda.

Hasta el 30 de junio de 2021 mediante Resolución No 628-2020-F emitido el 23 de diciembre de 2020 por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

GESTIÓN DE LOS ACTIVOS FIJOS

5.7.5 *Gestión de los activos fijos en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Jaspe Ltda.*

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL MANEJO DE ACTIVOS

El manual establece las directrices y procedimientos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., debe seguir para supervisar y gestionar adecuadamente sus activos, tanto muebles como inmuebles. A continuación, se resumen los aspectos esenciales del manual:

Objetivo:

El objetivo principal es orientar el proceso correcto de compra y venta de activos con el fin de optimizar los recursos materiales, financieros y económicos de la cooperativa.

Alcance:

Este manual es aplicable a todos los departamentos de la cooperativa.

Políticas:

Las políticas establecidas se resumen de la siguiente manera:

- a. Se designará una comisión especial para encargarse del levantamiento, manejo y control del inventario de activos.
- b. Cada empleado recibirá una asignación por escrito de mobiliario y equipo necesario para llevar a cabo sus funciones.
- c. La contabilización de los activos se llevará a cabo de acuerdo con el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- d. La Gerencia General compartirá la responsabilidad del manejo y estado adecuado de los activos de la entidad.

- e. Los activos fijos se registrarán por ítems junto con su codificación, fecha de adquisición, características, valor y los responsables de su uso y custodia.
- f. Se realizarán tomas físicas semestrales con el fin de comprobar la existencia y estado de conservación de los activos.
- g. Los activos fijos serán utilizados exclusivamente por el personal de la cooperativa para llevar a cabo actividades propias de la entidad.
- h. Los activos fijos no serán manipulados por personal que no esté debidamente capacitado.
- i. Ningún activo podrá salir de la entidad sin la autorización de la persona competente.

Proceso de Compras de Activos:

El proceso de adquisición de activos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., se basa en el siguiente procedimiento:

1. En primer lugar, se parte de la necesidad que surja en un departamento específico.
2. Luego, se realiza una solicitud a la contabilidad para determinar si hay disponibilidad presupuestaria.
3. Si existe un presupuesto disponible, se remite a la gerencia para que esta busque la mejor proforma y la presente al Consejo de Administración.
4. Los miembros del Consejo analizarán las proformas y adjudicarán el contrato a la oferta más favorable.
5. Finalmente, el Gerente es responsable de formalizar y firmar los documentos necesarios para la adquisición.

Para el registro adecuado de los activos fijos, es esencial considerar al menos las siguientes características:

- Verificar la existencia física del activo junto con su correspondiente codificación.
- Asegurarse de contar con los documentos que respalden la propiedad del activo.
- Confirmar el valor nominal del activo a través de los informes financieros.
- Registrar las depreciaciones y revalorizaciones según corresponda

5.7.5.1 Proceso de compra de activos fijos

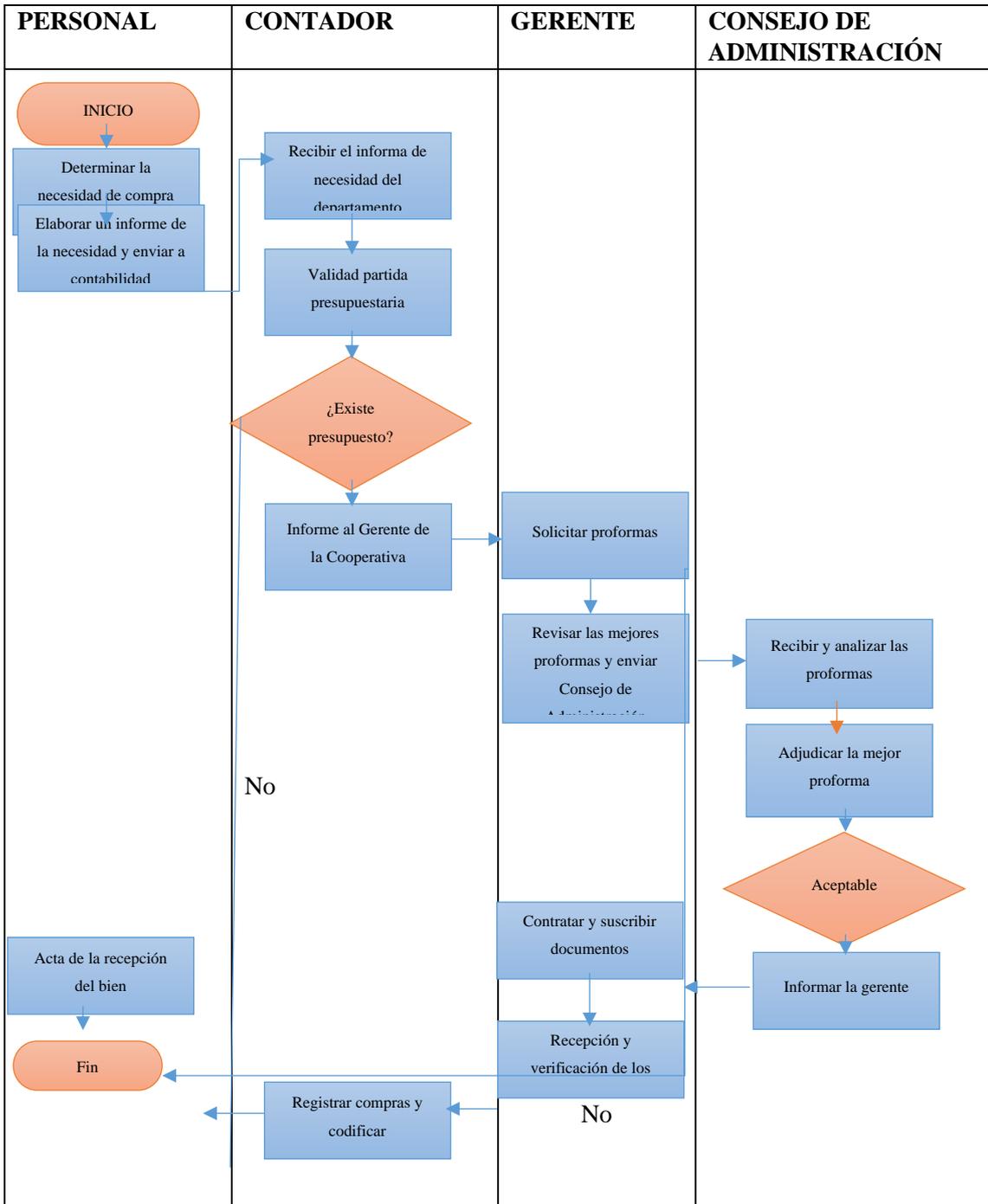


Ilustración 5- 13:Flujograma de proceso de compras

Realizado por: Yuquilema J.,2023.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

FORMATO PARA SOLICITUD DE REQUISICIÓN

Fecha: **No:**
Departamento:
Responsable:
Motivo:

Cantidad	Descripción

_____ **Gerente**

_____ **Responsable**

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 5- 37: Formato para orden de compra



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA

ORDEN DE COMPRA

Fecha: **No:**
Departamento:
Responsable:
Motivo:

Código	Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. total

_____ **Gerente**

_____ **Responsable**

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

5.7.5.2 *Baja del activo fijo*

Dar de baja a un activo fijo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., es un proceso esencial por varias razones importantes:

- **Precisión en los Estados Financieros:** El dar de baja un activo que ya no está en uso o que ha llegado al final de su vida útil permite que los estados financieros reflejen con precisión la situación financiera de la cooperativa. Esto es importante para los informes internos y externos, y para que los inversionistas, reguladores y otros interesados tengan información fiable sobre los activos de la cooperativa.
- **Cumplimiento Regulatorio:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda, está sujeta a regulaciones y estándares contables específicos. Darse de baja de los activos fijos de acuerdo con estas regulaciones es fundamental para el cumplimiento legal y regulatorio. No hacerlo podría resultar en sanciones o problemas con las autoridades de supervisión.
- **Optimización de Recursos:** Al dar de baja los activos obsoletos o inactivos, la cooperativa puede liberar recursos que de otro modo estarían inmovilizados. Estos recursos pueden ser utilizados de manera más eficiente en otras áreas de la cooperativa.
- **Mejora de la Gestión de Activos:** Mantener un registro actualizado de los activos fijos y dar de baja aquellos que ya no son relevantes ayuda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda, a gestionar de manera más efectiva su cartera de activos. Esto incluye la planificación de reemplazos y la optimización de la vida útil de los activos.
- **Mejora de la Eficiencia Operativa:** La gestión adecuada de los activos fijos contribuye a la eficiencia operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. Esto puede traducirse en una mejor prestación de servicios a los socios y en la optimización de la rentabilidad.

5.7.5.3 Proceso de baja de activos

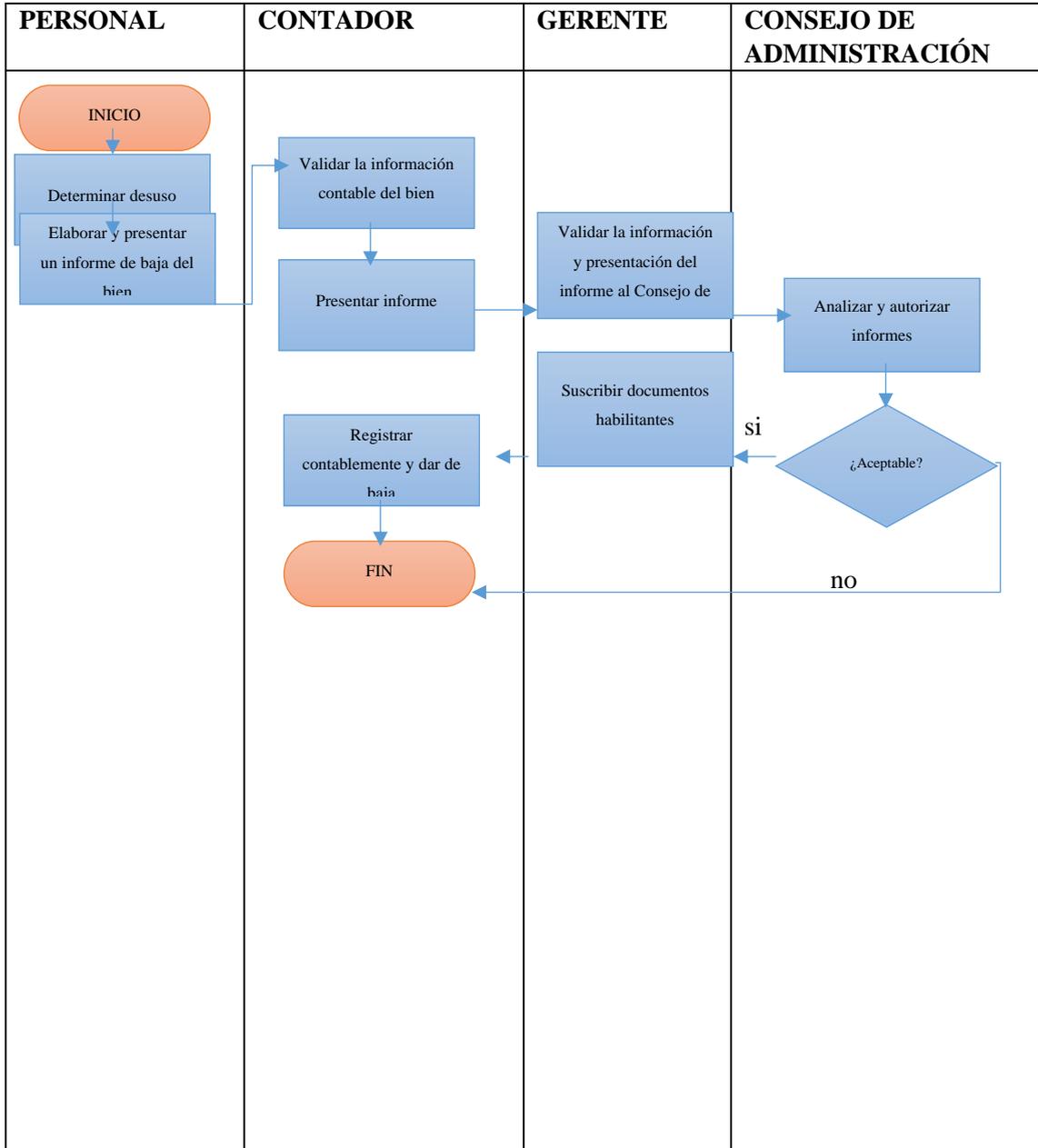


Ilustración 5-14:Flujograma de baja de activos

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Tabla 5-38:Formato para orden de baja de activos fijos

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.</p>				
ORDEN DE COMPRA				
Fecha:		No:		
Departamento:				
Responsable:				
Motivo:				
Código	Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. total
<hr style="width: 100%;"/> Gerente		<hr style="width: 100%;"/> Responsable		

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

5.8 Sistema de información y comunicación



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.8.1 *Manual de comunicación*

MANUAL DE COMUNICACIÓN

El Manual de Comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda., desempeña un papel crucial ya que actúa como un punto de referencia para las decisiones y el comportamiento del personal de la entidad. En consecuencia, contribuye al logro de los objetivos institucionales.

Es imperativo que el personal de la cooperativa se alinee en una misma dirección, lo cual solo es posible mediante la adecuada aplicación de las políticas de comunicación.

Objetivo

Gestionar de manera efectiva los canales de comunicación, lo que, a su vez, resultará en una mayor participación de la entidad en el mercado financiero.

Alcance

El alcance de este Manual de Comunicaciones es de carácter obligatorio en todos los departamentos de la cooperativa.

Nivel de comunicación

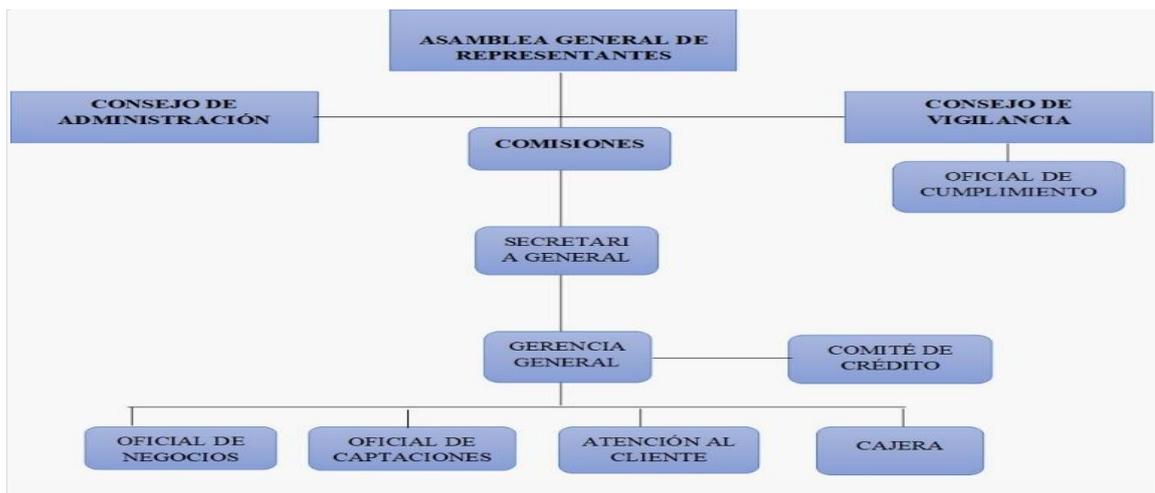


Ilustración 5- 15: Nivel de comunicación jerárquica

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

En términos de niveles de comunicación, se pueden identificar dos tipos:

Comunicación Descendente:



Ilustración 5-16: Comunicación descendente

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Este tipo de comunicación se manifiesta cuando los directivos de la cooperativa interactúan con los niveles jerárquicamente inferiores. La finalidad principal es transmitir instrucciones o informar sobre decisiones tomadas en reuniones en beneficio de la cooperativa.

Los instrumentos utilizados incluyen:

- Cartas: Personal que labora en la cooperativa tienen la posibilidad de comunicarse con sus superiores directos para transmitir información.
- Memos: Los superiores informan a sus subordinados sobre problemas o preocupaciones que requieren corrección.
- Oficios: Se utilizan para notificar peticiones que necesitan ser comunicadas.

- Informes: Se brinda una descripción detallada de información, ya sea de carácter financiero u operativo relacionada con la cooperativa de ahorro y crédito Jaspe Ltda.

Comunicación Ascendente:



Ilustración 5-17: Comunicación ascendente

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

La comunicación ascendente en c., es esencial para que los empleados puedan expresar sus inquietudes, ideas y necesidades a los niveles superiores de la organización. Para efectos de este tipo de comunicación se utilizarán los siguientes instrumentos, oficios, reuniones, cartas, informes, correos electrónicos, llamadas telefónicas y WhatsApp. Es importante tener en cuenta que, si bien WhatsApp es una herramienta valiosa en el entorno empresarial actual, no se considera un canal de comunicación oficial dentro de la Cooperativa.

POLÍTICAS PARA EL MANEJO DE CORREO ELECTRONICO

- a) El correo electrónico debe utilizarse exclusivamente para asuntos relacionados con el trabajo y la cooperativa.
- b) Establecer que cada cuenta de correo electrónico del personal de la Cooperativa debe terminar en @jaspecooperativa.com " y que esta cuenta debe ser de uso estrictamente laboral es una medida importante para garantizar la seguridad y la integridad de las comunicaciones de la cooperativa.
- c) Se prohíbe el uso de correos electrónicos para fines personales o actividades no relacionadas con el trabajo.
- d) Todos los correos electrónicos deben incluir una firma que identifique al remitente, incluyendo su nombre, cargo y los datos de contacto de la cooperativa.
- e) Se requiere que los empleados mantengan contraseñas seguras y cambien sus contraseñas regularmente.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.8.2 Sistema de comunicación interna

SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA

El sistema de comunicación interna en la Cooperativa de ahorro y crédito Jaspe Ltda., de manera eficiente permite a los miembros coordinar sus actividades y colaborar en proyectos de manera efectiva. Esto es fundamental para lograr los objetivos y metas de la cooperativa de manera eficiente. Por lo tanto, la cooperativa necesita mantener a sus miembros informados sobre decisiones, políticas, cambios en la estructura organizativa, eventos y otras noticias relevantes. Un sistema de comunicación interna garantiza que la información fluya de manera adecuada y oportuna.

Por lo anteriormente mencionado se asigna documentos claves que se usa en base a la estructura jerárquica:

Tabla 5-39: Sistema interno de comunicación

Nivel Interno	Cargo	Documentos
Directivo	Asamblea General Consejo de administración Consejo de vigilancia Oficial de cumplimiento Comisiones Comité de crédito Secretario General Comité De crédito	Memorándum Correos electrónicos Informe de Gerencia Cartas internas Notas de reuniones Anuncios internos Llamadas telefónicas WhatsApp Informes financieros
Administrativo	Gerencia General	Memorándum Correos electrónicos Informe de gerencia Políticas y procedimientos Comunicados internos Documentos estratégicos Llamadas telefónicas WhatsApp
Operativo	Oficial de captación	Memorándum

	Oficial de negocios Contador General Atención al cliente Caja	Correos electrónicos Cartas internas Anuncios internos Llamadas telefónicas Informes operativos.
--	--	--

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

5.8.3 Sistema de comunicación externa

SISTEMA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Tabla 5- 40: Sistema de comunicación externa

SEPS	<ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros auditados • Registro de socios • Documentación de crédito y captaciones • Informe trimestral y anual de gestión • Reglamento interno
SRI	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración del IVA • Declaración del Impuesto renta • Comprobantes de retención • Anexo Transaccional Simplificado ATS • Anexo Reporte de Operaciones y Transacciones Económicas Financieras ROTEF • Informe anual • Registro de operaciones y transacciones.
BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa activa • Tasa pasiva
SOCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual de gestión • Estados financieros • Informe de Asamblea General • Tasas de interés activa y pasiva • Boletín de prensa • Productos y servicios

Realizado por: Yuquilema J.,2023.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.8.4 *Procesos de Seguridad de la información*

PROCESOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

5.8.4.1 *Acceso y Control de la Información*

- Para que un empleado de la Cooperativa de ahorro y crédito Jaspe Ltda., tenga acceso a sistemas y datos sensibles, se deben solicitar credenciales de acceso al departamento de TI.
- Las contraseñas deben cumplir con requisitos de complejidad, incluyendo una combinación de letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales.
- Las contraseñas deben cambiarse cada 90 días.
- El acceso a sistemas críticos estará sujeto a la revisión periódica por parte del responsable de TI para asegurarse de que los usuarios tengan los permisos adecuados.
- La autenticación de dos factores será requerida para todos los accesos a información financiera confidencial.
- Se mantendrá un registro de auditoría de todos los intentos de acceso y cambios de contraseñas que haya realizado un empleado de la cooperativa para su posterior revisión.

Protección de Datos:

En la Cooperativa de ahorro y crédito Jaspe Ltda., todos los datos que contengan información financiera o personal sensible estarán encriptados tanto en almacenamiento como durante la transmisión.

Se utilizarán soluciones de prevención de pérdida de datos (DLP) para evitar la divulgación no autorizada de información.

Concientización:

Todos los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Jaspe Ltda recibirán formación en seguridad de la información al ser contratados y, posteriormente, en intervalos regulares.

Se llevarán a cabo campañas de sensibilización periódicas para mantener a los empleados informados sobre las últimas amenazas y mejores prácticas.

5.9 Supervisión y monitoreo



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JASPE” LTDA.

5.9.1 Evaluación del manual de control interno

EVALUACION DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO

FORMATO DE EVALUACIÓN GENERAL DE CONTROL INTERNO

El siguiente formato se ha diseñado con el propósito de evaluar la eficiencia y la integración de los cinco componentes de control interno, tal como se abordan en el manual actual, con el objetivo de beneficiar a la Cooperativa de ahorro y crédito Jaspe Ltda.

Tabla 5-41: Formato de evaluación general de control interno

Productos	Descripción	Calificación (Escala 1-5)	Observaciones
1. Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none">• Código de ética• Manual de funciones• Manual de procedimientos• Manual de reclutamiento y selección del personal• Manual de evaluación de desempeño		Observaciones sobre la cultura organizativa, políticas y procedimientos.
2. Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de riesgos• Identificación de riesgos• Evaluación de riesgos• Tratamiento de riesgos		Observaciones relacionadas con la gestión de riesgos y solvencia de los socios.
3. Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none">• Manual de crédito y captaciones• Calidad de productos y servicios• Segregación de funciones• Transacciones financieras• Cumplimiento normativo• Gestión de activos fijos		Observaciones sobre la efectividad de las actividades de control.

	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de adquisición y compras 		
4. Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de comunicación • Sistema de comunicación interna • Sistema de comunicación externa • Procesos de Seguridad de la información 		Observaciones sobre la gestión de la información y la comunicación.
5. Supervisión y Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del manual de control interno. 		Observaciones sobre la efectividad de la supervisión y el monitoreo.

Realizado por: Yuquilema J.,2023.

Calificación:

- [1] Deficiente
- [2] Necesita Mejoras
- [3] Aceptable
- [4] Bueno
- [5] Excelente

Observaciones:

En esta sección, proporciona observaciones detalladas y comentarios específicos sobre cada componente de control interno. Destaca las áreas de fortaleza y las debilidades identificadas.

Calificación General del Sistema de Control Interno:

Resumen de la evaluación general del sistema de control interno.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- A través del análisis del marco teórico relacionado con el control interno se ha logrado una comprensión detallada de las definiciones y componentes clave que constituyen este concepto, se ha destacado la crucial importancia del control interno en las organizaciones, especialmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda, tanto en términos financieros como operativos, subrayando su papel en la protección de activos, la integridad de la información financiera y la consecución de objetivos organizativos. Además, se ha explorado los diversos factores, tanto internos como externos, que pueden influir en el diseño y funcionamiento del control interno, incluyendo la cultura organizativa, la regulación, la tecnología y el entorno empresarial en constante cambio.
- El marco metodológico ha permitido delinear la estrategia que guiará la investigación sobre el control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. Se ha establecido una base sólida para la recopilación y el análisis de datos, así como para el logro de los objetivos de investigación. Al optar por un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos, permitió explorar en profundidad la complejidad del control interno en este contexto y, al mismo tiempo, cuantificar datos clave.
- Mediante la evaluación del control interno, se logró identificar los aspectos clave de cada uno de sus componentes, tales como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión. La detección de hallazgos y debilidades en cada uno de estos componentes ha sido fundamental para la elaboración del manual de control interno. Este manual se ha concebido como una herramienta para abordar y solventar estas deficiencias, con el objetivo de impulsar la eficiencia y la productividad de la cooperativa. El resultado deseado es que, gracias a la implementación de este manual, la cooperativa alcance un mayor nivel de eficiencia y productividad en sus operaciones.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda defina de manera precisa y clara los componentes del control interno, incluyendo el ambiente de control, la evaluación de riesgos, la información y comunicación, las actividades de control y el seguimiento, estableciendo así una base sólida para el diseño e implementación efectiva de sistemas de control interno. Además, es crucial que prioricen y asignen recursos adecuados para mejorar y mantener estos sistemas, dada su importancia en la protección de activos, la integridad de la información financiera y el logro de objetivos organizativos.
- Se recomienda se tomen en cuenta los resultados obtenidos a través de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados, con el propósito de aplicar rigurosamente el manual propuesto para mejorar el control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jaspe Ltda. Estos hallazgos proporcionan valiosa información que puede servir como base para implementar acciones concretas destinadas a fortalecer y optimizar los procesos de control interno dentro de la cooperativa, contribuyendo así a su eficacia y sostenibilidad a largo plazo.
- Se sugiere que la cooperativa implemente de manera rigurosa el manual de control interno, abordando específicamente las debilidades identificadas en el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión. Esta implementación debe ser llevada a cabo en todas las áreas pertinentes de la cooperativa. Así también es esencial proporcionar capacitación a los miembros del personal y directivos sobre la importancia del control interno y cómo seguir los procedimientos y protocolos establecidos en el manual. La concienciación sobre la relevancia de estos procesos contribuirá a su cumplimiento efectivo. Finalmente se debe establecer un sistema de seguimiento y evaluación para garantizar que las mejoras implementadas sean efectivas y se mantengan con el tiempo. Esto puede incluir auditorías regulares, revisiones internas y la recopilación de datos clave para medir el impacto.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre , R y Rivera, J. (2022). *La importancia del estudio y evaluación del control interno*. Recuperado de: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no72/55b_-la_importancia_del_control_interno_figurasx.pdf.
- Alvarado, J y Hernandez, E.(2018) *Evaluación del desempeño, periodo 2018 con enfoque de competencias laborales para el diseño del manual de funciones de la Empresa CORPMEGABUSS Cía. Ltda., del cantón Guano, provincia de Chimborazo*. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.
- Arteaga, J., Coronel, V., y Carolina ,M.(2018) "*Influencia del marketing digital en el desarrollo de las MIPYME's en Ecuador*". Espacios vol 39. 1-11.
- Castro, J.(2023). *Corponet*. [Entrada de blog]. Redupedado de: <https://blog.corponet.com/la-importancia-del-control-zadministrativo>
- Chiavetano, I.(2011) *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill, 2011. 22.
- Coba,E., Diaz, J y Tapia, E. (2020). *Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano*. Revista de Ciencias Sociales, 2020. 5.
- Colcha, A., Moreira, N., Anastasio I., y Espinoza., I. (2021). *El capital humano y los manuales de procedimientos y su incidencia en el crecimiento empresarial*.(Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo.
- Copa,B. (2018). *Diseño De Un Manual De Control Interno Basado En La Normativa De Seps, Para La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "Acción Y Desarrollo" Ltda., De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo*. (Trabajo de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimobrazo. Riobamba.
- Cruz, V. y Donoso, L.(2023). *Modelo de Gestión para asegurar la efectividad del proceso de contratación pública en Ecuador*. (Trabajo de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito.
- Cumbicos,H y Tapia,N. *La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresa*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Machala. Vol. 7 Núm. 4 .12.
- Terreros, D.(2021). *Clima vs. Cultura organizacional entendiendo las diferencias*. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/diferencia-clima-cultura-organizacional>
- Díaz, H. (2021). *El control interno como herramienta indispensable para la Revista Cubana de transformación digital*. Revista Cubana de transformación digital..12-32.

- Gallego,D. (2022) *Asesores y Auditores*. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.rcasesoresyauditores.com/importancia-de-procesos-y-procedimientos-en-una-empresa/>.
- Gema, P y Serrano,J. (2018). *La Gestión del Talento Humano de la empresa, G4S Secure Solutions Ecuador CIA.LTDA. Y su incidencia en el rendimiento del personal durante el período 2012-2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba.
- GlobalSuite.(2022). *Modelo COSO*. [Entrada de blog] . Recuperado de: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/author/calonso/>
- Hernandez,O (2018). *Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen..* Rev Cubana Med Gen Integr vol.37 no.3 .21.
- ISO 9001. (2028) *¿Qué diferencia existe entre proceso y procedimiento según la ISO 9001?*. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento-segun-iso-9001>.
- Jumbo,E. y Arias, W. (2022). *Tendencias de las publicaciones del control interno en Latinoamérica*. (Trabajo de posgrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato.
- León, Y .(2019). *Ventajas y Desventajas de los Manuales Administrativos*. [Entrada de Blog]. Recuperado de : <https://contadormx.com/2019/01/10/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/#:~:text=Son%20una%20fuente%20permanente%20de,procedimientos%20a%20trav%C3%A9s%20del%20tiempo>.
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria.(2011). [Entrada de blog].Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/LOEPS.pdf>.
- Llorénz,L., Sebilla, J.,y Espinosa, J. (2019). *Didáctica de la investigación*. México: Editorial Miguel Angel Porrúa.
- Lojano, A. (2021). *Diseño De Un Manual De Control Interno Para La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, Del Cantón Ambato, Provincia De Tungurahua*. (Tesis de pregrado).Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.
- Londo, G. (2018). *“Manual De Calidad Con Enfoque De La Norma Iso 9001-2015, Exibal En La Ciudad De Riobamba”*. (Tesis de posgrado). Escuela Superior Politécnica de Chimbotazo.Riobamba.
- Medina, A., Hernandez, A, Nogueira , D., y Rodriguez, R. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. Revista chilena de ingeniería. Rev. chil. ing. vol.27 no.2 Arica abr. 2019.2-6.

- Mejía N. (2019). *Control interno en actividades financieras como herramienta en organizaciones empresariales publishing.fgu-edu.com*. Recuperado en [https://publishing.fgu-edu.com/ojs/index.php/RGN/article/view/118/147#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Estupi%C3%B1an%20\(2007\)%2C%20las,y%20procedimientos%2C%20personal%20y%20supervisi%C3%B3n](https://publishing.fgu-edu.com/ojs/index.php/RGN/article/view/118/147#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Estupi%C3%B1an%20(2007)%2C%20las,y%20procedimientos%2C%20personal%20y%20supervisi%C3%B3n).
- Mendoza, E. (2018). *Dominio de las Ciencias*. Recuperado de: <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Munera M. (2022). *Control Interno*. [Entrada de blog]. Recuperado de : <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf>
- Narvaez, M. (2019). *Método inductivo: Qué es, características y ejemplo QuestionPro*. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/>
- Pacheco, D. (2022). *Control interno y la gestión administrativa*. Revista Mexicana, Ciencia Latina. 5-11.
- Paullán, F. (2019). *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*. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.
- Pérez, J. (2023). *Manual de procedimientos - Qué es, definición, estructura y utilidad*. Recuperado de : <https://definicion.de/manual-de-procedimientos/>
- Pilatáxi, R. y Peñaloza, V. (2023). *Estrategias para mitigación del riesgo financiero en cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3*. [Entrada de blog]. Recuperado de ; <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/591/790>
- Pintos, A. (2018). *Auditoría para no auditores*. Panamá. Editorial Seguridad y Defensa.
- Pucuna, A. (2017). *Elaboración de un manual de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda.* (Trabajo de posgrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.
- Ramos, H. (2019). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. Bolivia: Universidad Mayor.
- Reglamento a la Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. (2018). Quito: Decreto Ejecutivo 1061.
- Rojas, W., Chiriboga, C., y Pacheco, J. (2018). *Componentes Del Control Interno En Pequeñas Y Medianas Empresas*. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun - ISSN: 2697-3456.32.
- Sañay, B. (2019). *Diseño De Un Modelo De Control Interno Basado En El*

- Coso III A LA COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Matriz.* (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.
- Tobar, P. y Ramirez, C. (2017). *Diseño de un modelo de gestión del riesgo de liquidez para las instituciones financieras no reguladas por la Superintendencia del Sistema Financiero.* (Tesis de pregrado). Universidad del Salvador. Salvador.
- Unidad de Análisis Financiero y Económico. (2005). *www.uafe.gob.ec*. Recuperado de : www.uafe.gob.ec: <https://www.uafe.gob.ec/funciones-del-comite-de-cumplimiento/>
- Uribe, M (2017). *Emprendimiento Y Empresarismo*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Vargas, V. (2021). *La importancia de los manuales como herramientas de comunicación.* [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://eguiacoaches.com/organizacional/la-importancia-de-los-manuales-como-herramientas-de-comunicacion/#:~:text=Los%20manuales%20son%20un%20instrumento,unidades%20administrativas%20que%20lo%20constituyen>.

Total 43 referencias bibliográficas





epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y

BIBLIOGRAFÍA Fecha de entrega: 09 / 01 / 2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JHOICY ABIGAIL YUQUILEMA MOROCHO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS. MGRT.



0076-DBRA-UPT-2024

