



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

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA**

**TEMA:**

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO III) A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015.

**AUTORA:**

MARÍA BELÉN ORTEGA HEREDIA

Riobamba – Ecuador

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Srta. María Belén Ortega Heredia, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

---

Lic. Mónica Elina Brito Garzón

**DIRECTORA**

---

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, María Belén Ortega Heredia, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 10 de enero de 2017

---

María Belén Ortega Heredia  
C.C. 060408223-0

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación se lo dedico a Dios quien supo guiarme y darme la fortaleza necesaria para salir adelante encarando los problemas que se me presentaron a lo largo de mi vida estudiantil.

A mi madre que con su amor, consejos y lucha constante fue un pilar fundamental para alcanzar un logro más en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud principalmente a Dios quien nunca soltó mi mano y me dio fortaleza para alcanzar mis metas.

A mis padres por darme la oportunidad de superarme y apoyarme en todo sentido para culminar mis estudios.

A mi directora y miembro del trabajo de titulación quienes impartieron todos sus conocimientos y supieron darme las correcciones debidas para culminar este paso con éxito.

# ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE GENERAL .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS .....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
EXECUTIVE SUMMARY .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA .....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema .....	3
<b>1.2 JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.3 OBJETIVOS .....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
<b>1.3.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>4</b>
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	5
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	6
2.2.1 Gestión Administrativa.....	6
2.2.1.1 Definición de Gestión .....	6
2.2.1.2 Definición de administración.....	6
2.2.2 Control Interno.....	7

2.2.2.1 Control .....	7
2.2.2.2 Control Interno.....	7
2.2.2.3 Importancia del Control Interno .....	8
2.2.2.4 Objetivos del Control Interno .....	8
<b>2.2.2.5 Principios de Control.....</b>	<b>9</b>
2.2.2.6 Componentes de Control Interno .....	10
2.2.3 Evaluación del Sistema de Control Interno .....	12
2.2.3.1 Objetivos de la Evaluación del Control Interno.....	12
2.2.3.2 Revisión del Sistema.....	13
2.2.3.3 Identificación de Riesgos.....	13
2.2.3.4 Métodos de Evaluación.....	15
2.2.3.5 Método de cuestionarios .....	15
<b>2.2.3.6 Método narrativo o descriptivo .....</b>	<b>15</b>
2.2.3.7 Método gráfico.....	16
2.2.3.8 Pruebas de cumplimiento.....	16
2.2.4 Modelo COSO .....	17
2.2.4.1 Definición .....	17
2.2.4.2 Enfoque del COSO III .....	18
2.2.4.3 Objetivos del COSO III .....	18
2.2.4.4 Principios del COSO III.....	19
2.2.4.5 Cambios Significativos presentes en el Marco Integrado de Control Interno ....	21
2.3 IDEA A DEFENDER .....	24
<b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>25</b>
3.1.1 Cualitativa.....	25
3.1.2 Cuantitativa.....	25
<b>3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>25</b>
3.2.1 De campo .....	25
3.2.2 Bibliográfica .....	25
<b>3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>25</b>
3.3.1 Deductivo.....	26
3.3.2 Inductivo .....	26
<b>3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....</b>	<b>26</b>

3.4.1 Encuesta .....	26
3.4.2 Entrevista .....	26
3.4.3 Análisis FODA .....	26
3.4.4 Muestra .....	27
3.5 RESULTADOS .....	28
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	45
4.1 TITULO .....	45
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	45
CONCLUSIONES .....	108
RECOMENDACIONES.....	109
BIBLIOGRAFÍA .....	110
WEBGRAFÍA.....	110
ANEXOS .....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cambios Significativos en el Marco Integrado de Control Interno.....	21
Tabla 2: Cambios Significativos en el Marco Integrado de Control Interno.....	22
Tabla 3: Satisfacción del Socio.....	28
Tabla 4: Servicios de la COAC.....	29
Tabla 5: Atención Recibida .....	30
Tabla 6: Ambiente de la COAC.....	31
Tabla 7: Satisfacción del Personal .....	32
Tabla 8: Eficiencia Del Personal .....	33
Tabla 9: Conocimiento para ser socio.....	34
Tabla 10: Facilidades para acceder a préstamos.....	35
Tabla 11: Tasa de interés beneficiosa ofrecida en préstamos.....	36
Tabla 12: Tasa de interés beneficiosa en pólizas.....	37
Tabla 13: Análisis FODA .....	73
Tabla 14: Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades.....	75
Tabla 15: Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas.....	77
Tabla 16: Matriz de Prioridades.....	78

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Componentes de Control Interno.....	10
Gráfico 2: Antecedentes Modelo COSO .....	17
Gráfico 3: Satisfacción del Socio.....	28
Gráfico 4: Servicios de la COAC .....	29
Gráfico 5: Atención recibida.....	30
Gráfico 6: Ambiente de la COAC.....	31
Gráfico 7: Satisfacción del Personal .....	32
Gráfico 8: Eficiencia del Personal .....	33
Gráfico 9: Conocimiento para ser socio .....	34
Gráfico 10: Facilidades para acceder a préstamos.....	35
Gráfico 11: Tasa de interés beneficiosa ofrecida en préstamos.....	36

Gráfico 12: Tasa de interés beneficiosa en pólizas.....	37
Gráfico 13: Organigrama estructural .....	58
Gráfico 14: Procedimiento de Cierre de Caja.....	138

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1: Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	111
Anexo 2: Encuesta dirigida a los socios de la COAC Nueva Esperanza Ltda. ....	134
Anexo 3: Entrevista al Gerente .....	135
Anexo 4: Entrevista a la Auditora Interna .....	136
Anexo 5: Entrevista a la Asesora de Crédito .....	136
Anexo 6: Entrevista a la Contadora .....	136
Anexo 7: Entrevista al Operador de Sistemas .....	137
Anexo 8: Entrevista al Cajero .....	137
Anexo 9: Ficha de Procedimiento.....	138
Anexo 10: Fotografías .....	139

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación con el tema: Evaluación del Sistema de Control Interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015 tiene como objetivo, evaluar el Sistema de Control Interno con el fin de disminuir los riesgos operativos y mejorar la gestión administrativa en la entidad. La evaluación se realizó con la aplicación del método COSO III el cual proporciona estrategias para detectar los procedimientos deficientes en pro de mejora continua se realizó encuestas a los socios, entrevistas al personal, el diagnóstico FODA y a través de cuestionarios de control interno se recopiló información obteniendo resultados como: trato inadecuado al cliente lo que proporciona una mala imagen de la entidad, falta de capacitación al personal, la existencia de duplicidad de funciones, el desvío de responsabilidades e incorrecto cumplimiento de procesos, dando como recomendaciones a la administración evaluar el cumplimiento del manual de procedimientos y responsabilidades de la cooperativa, crear políticas de capacitación al personal y establecer el método COSO III como Sistema de Control óptimo para identificar y resolver problemas en las operaciones de manera eficiente con el fin de cumplir las metas y objetivos propuestos por la entidad.

Palabras Claves: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, COSO III, FODA.

---

Lic. Mónica Elina Brito Garzón  
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

## **EXECUTIVE SUMMARY**

This research work with the theme: Assessment of Internal Control System COSO III (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS) to the Nueva Esperanza Ltda. savings and loan of Riobamba city, Chimborazo province during 2015 aims to assess the Internal Control System in order to reduce operational risks and improve administrative management in the company. The evaluation was carried out with the application of the COSO III method which provides strategies to detect deficient procedures for continuous improvement. Surveys were conducted to partners, staff interviews, SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) diagnosis and through internal control questionnaires information was collected obtaining results such as: inadequate customer service treatment which provides a negative image of the company, lack of staff training, there is duplication of functions, evade responsibilities and improper compliance processes. It is recommended to the responsibilities of the cooperative, establish training policies and determine the COSO III method as optimal control system to identify and solve problems in operations efficiently in order to meet goals and objectives proposed by the company.

Key words: ASSESSMENT OF INTERNAL CONTROL SYSTEM, COSO III (Committee of Sponsoring Organizations), SWOT ( Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats).

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación corresponde a la evaluación del Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la ciudad de Riobamba por el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, con el fin de disminuir los riesgos operativos y mejorar la gestión administrativa de la entidad.

El contenido del presente trabajo está estructurado por cuatro capítulos que se detallan a continuación:

El capítulo uno comprende en planteamiento del problema, la justificación y objetivos que pretende alcanzar el trabajo de titulación.

El capítulo dos referente al marco teórico está compuesto por los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, la idea a defender y las variables.

El capítulo tres lo compone la modalidad de investigación, los tipos de investigación, los métodos y las técnicas e instrumentos que van a ser utilizados en el desarrollo del trabajo.

El capítulo cuatro hace referencia al marco propositivo en la que se encuentra el desarrollo de la Evaluación del Sistema de Control Interno ejecutada mediante papeles de trabajo dividiéndose en archivo permanente y corriente.

# **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda. nace de la construcción y acción de sueños de varios chimboracenses buscando el desarrollo sostenible y justo del pueblo, desde hace 8 años y mediante su trabajo se ha podido consolidar la generación de oportunidades a los sectores más desprotegidos y olvidados de la sociedad, como agricultores, artesanos, mujeres, niños, jóvenes, migrantes.

En la actualidad existen más de 9355 socios indirectos, distribuidos en la zona urbana y rural de la Provincia de Chimborazo, y ha permitido canalizar a la productividad local mediante la concesión de créditos, además se trabaja con más de 46 organizaciones y gremios como el Consorcio de Productores de papa de Chimborazo, Gremio de Modistas, Cooperativa de Taxis “La Cerámica” y “Valle de los Nevados”, colegios, escuelas, y otros.

La Cooperativa se encuentra en crecimiento, por lo tanto surge la necesidad de evaluar el control interno establecido para alcanzar el cumplimiento oportuno de los objetivos y evitar riesgos operativos, a pesar de que la cooperativa cuenta con el departamento de auditoría interna existen falencias que necesitan ser analizadas y corregidas, entre las más importantes se citan:

La insuficiencia de personal, lo que ocasiona la incorrecta división de funciones generando malestar a los socios de la COAC debido al mal servicio prestado por lo que los socios pueden pretender cerrar sus cuentas produciendo problemas de liquidez.

Incorrecto cumplimiento de los procesos en apertura de cuentas y el ingreso de documentación incrementando los riesgos operativos de la COAC.

Desviaciones de las actividades asignadas al personal de caja, sistemas y auditoría interna lo que perjudican el cumplimiento de políticas, el retraso en las operaciones.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo la Evaluación del Sistema de Control Interno a través del método (COSO III) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, contribuye en la reducción de riesgos operativos?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Objeto de Estudio:** Sistema de Control Interno

**Campo de acción:** Control Interno

**Temporal:** Año 2015

**Espacial:** Provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

### **Justificación Teórica.-**

La investigación propuesta se basa en la aplicación de la teoría y conceptos básicos de Evaluación de Control Interno (COSO III) para la construcción del marco teórico del trabajo de titulación.

### **Justificación Metodológica.-**

El presente trabajo de investigación se justifica desde la parte metodológica, por la utilización de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que nos permitan recolectar datos e información veraz y confiable que sirva para llevar a cabo la investigación y el logro los resultados esperados.

### **Justificación Académica.-**

La realización del presente trabajo, se justifica desde el enfoque académico, por la utilización de los conocimientos adquiridos en el transcurso de nuestra formación académica respecto a Evaluación del Control Interno (COSO III).

## **Justificación Práctica.-**

El presente trabajo de investigación, se justifica desde el enfoque práctico, por las conclusiones y recomendaciones que permitirán corregir las falencias detectadas en el sistema de control interno y la toma de decisiones adecuadas que contribuyan al cumplimiento de objetivos institucionales.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Evaluar el Sistema de Control Interno mediante la aplicación del método COSO III a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015, para la disminución de riesgos operativos y el mejoramiento de la gestión administrativa en la entidad.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar el marco teórico con la finalidad de corroborar técnica y científicamente la investigación.
- Determinar la metodología adecuada que contribuya a la recopilación de la información para la evaluación del Sistema de Control Interno de la COAC.
- Emitir un informe de la evaluación del Sistema de Control Interno mediante el método COSO III, proponiendo conclusiones y recomendaciones que ayuden al mejoramiento del sistema y a la reducción de riesgos operativos en la COAC.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Tema: Evaluación al Sistema de Control Interno basado en el COSO III al Instituto Tecnológico Superior República Federal de Alemania de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2014.

Autora: Ana Marivel Cobeña Rodríguez

Conclusión: En las actividades de control no existe una adecuada separación de funciones y responsabilidades; es por eso que mediante un esquema de controles como el establecimiento del COSO III se fomenta la calidad, las iniciativas y la delegación de responsabilidades, se evitan gastos innecesarios y se generan respuestas ágiles ante los cambios continuos.

Tema: Evaluación al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina Ltda” cantón Píllaro, provincia de Tungurahua, período 2013.

Autora: Ana Lucia Guachi Olivarez

Conclusión: La Cooperativa no cuenta con un plan de capacitación orientado a la necesidad de cada departamento por lo que los empleados no se pueden desarrollar eficientemente en sus funciones lo que conlleva que cometan errores al momento de realizar la oferta de servicios a los clientes creando molestias al no ser atendidos con rapidez lo que provoca pérdidas a la institución.

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza de la provincia de Chimborazo de la ciudad de Riobamba nace hace aproximadamente ocho años con la misión de brindar servicios financieros y no financieros a los socios enfocados a sectores populares y productivos de los chimboracenses que no han tenido acceso al sistema financiero

tradicional en cumplimiento a los principios cooperativos para fomentar el desarrollo económico local de la comunidad y promover la economía solidaria con el trabajo comprometido y competitivo de su equipo humano y el apoyo de herramientas tecnológicas de vanguardia , y en cumplimiento de su misión se distribuyó la cartera en actividades de microempresa correspondiente al sector artesanal, agropecuario y de negocios familiares y unipersonales iniciando con \$ 9000 como capital de trabajo logrando hasta la actualidad haber colocado créditos por \$ 6'696272,72.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Gestión Administrativa**

#### **2.2.1.1 Definición de Gestión**

La gestión se define como el proceso intelectual creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva (empresa), negocio o corporación mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer, y al mismo tiempo coordinar los recursos o capitales económicos, humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos. (Hernández, 2011, pág. 2)

Gestión es un conjunto de actividades y procesos que permiten llevar correctamente el funcionamiento de una institución es decir mantener la responsabilidad sobre factores económicos, humanos y tecnológicos.

#### **2.2.1.2 Definición de administración**

La administración es el proceso que consiste en aplicar con efectividad la planeación, la organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr propósitos fijados. (González, 2008, pág. 32)

La administración es gestionar o dirigir organizaciones y todos los recursos que posee para alcanzar las metas y objetivos de las instituciones.

## **2.2.2 Control Interno**

### **2.2.2.1 Control**

Control, según una de sus acepciones gramaticales quiere decir comprobación, intervención o inspección. El propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar a su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados.

El Control Interno incluye controles que se pueden considerar como contables o administrativos.(Cepeda, 2008, pág. 3)

Control es el conjunto de mecanismos utilizados para asegurar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes diseñados y para que los actos administrativos se ajusten a las normas legales y a los referentes técnicos y científicos establecidos para las diferentes actividades humanas dentro de la organización social. (Contraloría General del Estado, 2015, pág.16)

Control es una herramienta utilizada por las organizaciones con la finalidad de garantizar y evaluar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos establecidos.

### **2.2.2.2 Control Interno**

Se entiende por Control Interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo a las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (Cepeda, 2008, pág. 4)

Según la normativa vigente, el Control Interno de una entidad u organismo comprende: el plan de organización y el conjunto de medios adoptados para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera, técnica y administrativa, promover la eficiencia de las operaciones, estimular la observancia de las políticas

prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (Contraloría General del Estado, 2015, pág.91)

El Control Interno es un proceso efectuado por una entidad para proporcionar seguridad sobre el logro de los objetivos establecidos.

### **2.2.2.3 Importancia del Control Interno**

El Control Interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias. En suma puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. (Mantilla, 2007, pág. 7)

Las empresas se plantean metas y objetivos y para cumplir con esto el mantener un correcto sistema de control interno es de gran importancia pues asegurará a la empresa llevar una información confiable para la toma de decisiones correctas.

### **2.2.2.4 Objetivos del Control Interno**

Los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (Estupiñan, 2006, pág. 10)

El Control Interno tiene como objetivos fundamentales brindar razonabilidad de la información financiera, al igual que asegurar la eficiencia y la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes a las que se rigen la institución.

### **2.2.2.5 Principios de Control**

Un principio es una verdad fundamental, o lo que puede ser considerado como una verdad en una época dada, que pretende explicar las relaciones entre dos o más conjuntos de variables. En su forma más pura, un principio se forma de una variable dependiente y una independiente. Por ejemplo, la “Ley de Parkinson” afirma que el trabajo tiende a expandirse para llenar el tiempo disponible; de esta forma, el trabajo depende del tiempo disponible.

La aplicación racional de Control Interno debe fundamentarse en principios, de acuerdo con Perdomo Moreno son los siguientes:

1. Separación de funciones de operación, custodia, registro.
2. Dualidad o pluralidad de personal en cada operación; es decir, en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.
3. Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
4. El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
5. La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad.

Los procedimientos de comprobación y Control Interno varían en cada organización. A continuación se indican diversos principios básicos de control, adaptado de Holmes, incluye los siguientes.

1. Debe fijarse la responsabilidad. Si no existe una delimitación exacta de ésta, el control será ineficiente.
2. El registro y las operaciones deben estar separados. Un empleado no debe ocupar un puesto que tenga funciones de registro, y al mismo tiempo funciones de control de las operaciones.
3. Deben utilizarse pruebas para comprobar la exactitud, con el fin de asegurarse de que las operaciones y el registro se realizan en forma exacta.
4. Ninguna persona individualmente debe tener totalmente a su cargo una transacción comercial.

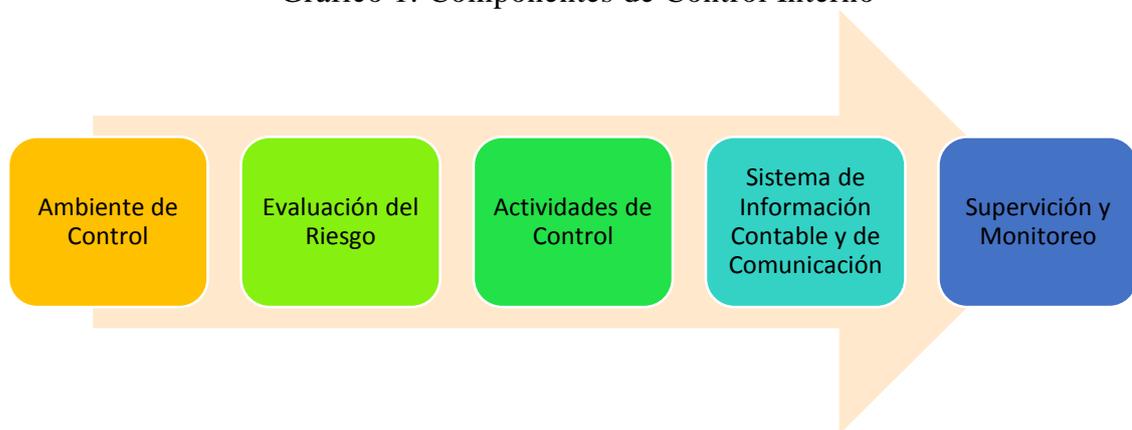
5. Se debe seleccionar y proporcionar capacitación al personal; una capacitación bien detectada ofrece como resultado un mejor rendimiento.
6. Si es posible, debe haber rotación en los empleados asignados a cada puesto.
7. Las descripciones de funciones y procedimientos para cada puesto deben asignarse por escrito. Los manuales administrativos promueven la eficiencia y evitan errores.
8. Los empleados que manejan valores deben afianzarse. La fianza protege a la empresa y actúa como disuasivo en el empleado.

No hay que exagerar las ventajas de un método de contabilidad, ya que éste no sustituye al Sistema de Control Interno. (Rodríguez, 2009).

Los principios de Control Interno son preceptos fundamentales definidos para encaminar el desarrollo de una institución y orientar de manera estratégica a la misma para la correcta toma de decisiones, los principios deben tomarse como base para el establecimiento del Control Interno.

#### 2.2.2.6 Componentes de Control Interno

Gráfico 1: Componentes de Control Interno



**Fuente:** (Mantilla, 2007)

**Elaborado por:** La autora

Ambiente de control

El Ambiente de Control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando estructura y disciplina. Los factores del ambiente del

control incluyen la integridad, los valores éticos, la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; es la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y como garantiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores. (Mantilla, 2007, pág. 25)

Desde la perspectiva de Control Interno el ambiente de control es el componente fundamental y determinante hacia los demás componentes, se lo puede definir como todas las circunstancias que enmarcan el accionar de la entidad.

### Valoración de Riesgos

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. (Mantilla, 2007, pág. 39)

La Valoración de Riesgos representa una base efectiva para mejorar la gestión empresarial, mediante el análisis de riesgos se busca identificar el peligro tanto interno como externo a los que se expone la entidad.

### Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. (Mantilla, 2007, pág. 59)

Una vez evaluados los riesgos se establecen las actividades de control para minimizar la probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos los cuales producirían un efecto negativo para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

## Información y Comunicación

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma de oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contiene información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarios para la toma de decisiones y la información externa de negocios. (Mantilla, 2007, pág. 71)

Para la gerencia la base fundamental de su accionar está en la obtención de información adecuada eficiente y oportuna que permita a la entidad llevar un mejor control de los procesos, dicha información debe tener canales de comunicación que permita conocer a cada miembro sus responsabilidades sobre el control de sus actividades.

## Monitoreo

El monitoreo asegura que el Control Interno continúa operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias. (Mantilla, 2007, pág. 83)

Cuando se posee un Sistema de Control Interno se lo debe vigilar constantemente para observar si se están obteniendo los resultados establecidos.

### **2.2.3 Evaluación del Sistema de Control Interno**

#### **2.2.3.1 Objetivos de la Evaluación del Control Interno**

Establecer la base para confiar en el Sistema de Control Interno con el fin de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoria que se deben aplicar en el examen. (Estupiñan, 2006, pág. 10)

Los objetivos de evaluar el Control Interno son obtener información como una base fundamental para formular sugerencias constructivas a las empresas con respecto a los componentes del sistema que necesitan ser mejorados.

### **2.2.3.2 Revisión del Sistema**

La revisión del sistema es principalmente un proceso de obtención de información respecto a la organización y de los procedimientos prescritos y pretende servir como base para las pruebas de cumplimiento y para la evaluación del sistema. La información requerida para este objeto normalmente se obtiene a través de entrevistas con el personal apropiado del cliente y referencia a la documentación tal y como manuales de procedimientos, descripción de puestos, diagramas de flujos y cuadros de decisión. (Estupiñan, 2006, pág. 158)

La evaluación del sistema debe ser realizada mediante procedimientos los cuales permitirán obtener la información requerida y apropiada para un mejor análisis y una correcta obtención de resultados.

### **2.2.3.3 Identificación de Riesgos**

Un riesgo es lo que puede resultar mal, lo que evite o impida el logro de un objetivo definido. Una vez identificados los objetivos de la entidad, ya se puede pasar a identificar y analizar los riesgos. La dirección es la que se debe identificar los riesgos en todos los niveles de la organización. Esta debe analizar los factores que causan los Riesgos, de manera que debe estimar la importancia de los mismos, evaluar la probabilidad de su ocurrencia y determinar la forma de la reducción de la ocurrencia.

El análisis de riesgos es una actividad que se debe renovarse de forma continua, ya que se tiene cambios constantes en el entorno de la economía, la tecnología y otros. La dirección debe estar siempre atenta para detectar las circunstancias que van modificando el entorno y por consiguiente los riesgos a enfrentar. Los riesgos pueden clasificarse en:

## **Riesgos Externos**

En los que se incluyen aspectos tales como: La competencia, reglamentación, accionistas, medio ambiente, clientes, proveedores, ambiente político, publicidad, desastres físicos, disponibilidad de capital, etc.

## **Riesgos Internos**

Son los Riesgos que se tienen dentro de la organización. Estos pueden clasificarse en:

**Tecnológicos:** Incluye la disponibilidad, exactitud, Integridad, confidencialidad y eficacia de los Sistemas Integrados.

**Financieros:** Tasa de interés, mercado, moneda corriente, liquidez, Crédito.

**Operativos:** Satisfacción del cliente, cumplimiento, interrupción del negocio.

**Recursos Humanos:** Disponibilidad, competencia, desarrollo, seguridad, integridad, comunicación, liderazgo, autorización y recompensas.

**Informe de la Dirección:** Existencia, integridad, exactitud, propiedad, contabilización y valuación.

Existen tres Niveles de Riesgo que son:

**Bajo:** El Control Interno es efectivo (previene, detecta y corrige los errores).

**Moderado:** El Control Interno es moderadamente efectivo (énfasis en prevención o detección y corrige los errores significativos).

**Alto:** El Control Interno es inefectivo (no previene no detecta ni corrige los errores significativos).

<http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/6430/1/Valverde%20Ximenez,%20Hilda%20Victoria.pdf>.

Las organizaciones se enfrentan a varios riesgos significativos de cuales depende su crecimiento, estos pueden ser financieros, económicos, laborales para lo que se requiere la implementación de sistemas viables que permitan reducir los riesgos.

#### **2.2.3.4 Métodos de Evaluación**

Existen tres métodos de evaluación del Sistema de Control Interno por medio de:

Cuestionario

Narrativo o descriptivo

Gráfico o diagramas de flujo

#### **2.2.3.5 Método de cuestionarios**

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el Sistema de Control Interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. (Estupiñan, 2006, pág. 160)

El cuestionario es una técnica que permitirá obtener información confiable y directa sobre las debilidades que deben ser corregidas y las fortalezas que deben preservar.

#### **2.2.3.6 Método narrativo o descriptivo**

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del Sistema de Control Interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

El método narrativo describe cada procedimiento de control interno utilizado por la empresa brindando información detallada clasificada por actividades y departamentos. (Estupiñan, 2006, pág. 160)

### **2.2.3.7 Método gráfico**

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den idea completa de los procedimientos de la empresa. (Estupiñan, 2006, pág. 161)

El auditor utiliza métodos gráficos a través de varios símbolos para describir procedimientos utilizados.

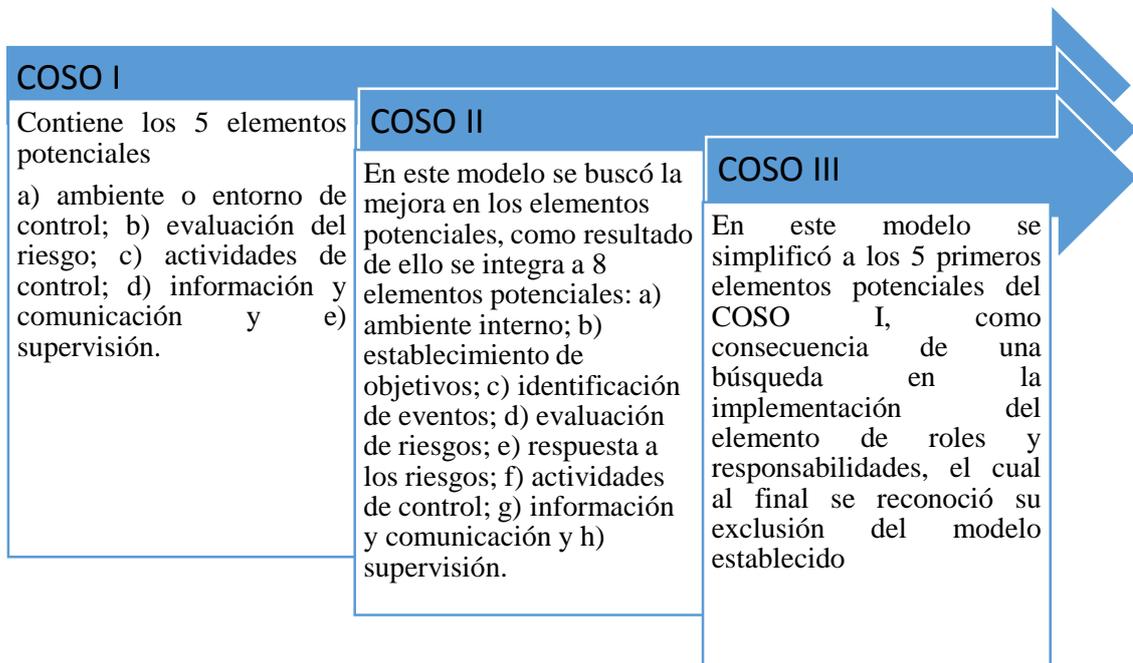
### **2.2.3.8 Pruebas de cumplimiento**

Son las que tienen como propósito comprobar la efectividad de un sistema de control, por lo tanto, se deben efectuar pruebas para indicar si el procedimiento de control se está ejecutando y pruebas de que la información sujeta al sistema de control es correcta. Las pruebas de cumplimiento se guían generalmente por el procedimiento de control que se comprueba. Dichas pruebas requieren a) pruebas de detalle b) pruebas que emplean técnicas de observación e indagación. (Estupiñan, 2006, pág. 160)

Las pruebas de cumplimiento consisten en la recolección de evidencia para comprobar el cumplimiento de los procedimientos de control de una organización, se utilizan para probar la eficiencia y eficacia de un proceso definido.

## 2.2.4 Modelo COSO

Gráfico 2: Antecedentes Modelo COSO



**Fuente:** (Rodríguez, 2013)

**Elaborado Por:** La autora

### 2.2.4.1 Definición

COSO (Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway) fue conformado en 1985 con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera falsa o fraudulenta y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia informativa en ese sentido. COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones. Asimismo, el Comité sustenta que una buena gestión del riesgo y un sistema de control interno son necesarios para el éxito a largo plazo de las organizaciones. (Auditool, 2013, pág.2:4)

El modelo COSO es un documento diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos del control interno de una entidad, este informe proporciona varias acciones extendidas a la gestión empresarial.

#### **2.2.4.2 Enfoque del COSO III**

El modelo presentado por COSO ha enfocado hacia el mejoramiento del Control Interno y del gobierno corporativo, y responde a la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, como consecuencia de los numerosos escándalos, la crisis financiera y los fraudes presentado.

Un Sistema de Control Interno efectivo requiere la toma de decisiones y es diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos en relación con la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y normas aplicables.

El marco integrado de Control Interno abarca cada una de las áreas de la empresa, y engloba cinco componentes relacionados entre sí:

- Entorno de Control
- Evaluación del riesgo
- Información y Comunicación
- Actividades de Control
- Supervisión del Sistema de Control.

El manual nos explica que el modelo COSO se ha enfocado hacia el mejoramiento del Control Interno para poder tener un mejor manejo de los recursos públicos en cualquier tipo de organización. (Auditool, 2013, pág.2)

El modelo COSO III es un sistema diseñado al mejoramiento del Control Interno el cual abarca los cinco componentes de control que mediante su aplicación garantizará la eficiencia, eficacia de las operaciones y cumplimiento de objetivos de la organización.

#### **2.2.4.3 Objetivos del COSO III**

En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del marco integrado de Control Interno, cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos, actualizar el contexto de

la aplicación del mismo a muchos cambios en las empresas y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

Los objetivos del Modelo COSO III se enfocan en el fortalecimiento del Control Interno dentro de las organizaciones como base para contrarrestar las variaciones que tienen los modelos de negocio como consecuencia de la globalización, normativa, inversionistas, tecnologías, etc. (Auditool, 2013, pág.5)

El modelo COSO III tiene como objetivo fundamental mejorar el control de cualquier entidad disminuyendo los riesgos y garantizando la efectividad de las operaciones cumpliendo así con las metas establecidas por la institución.

#### **2.2.4.4 Principios del COSO III**

Las empresas deben implementar un Sistema de Control Interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un Sistema de Control Interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

El modelo de Control Interno COSO III actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar

## **Entorno de control**

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

## **Evaluación de riesgos**

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

## **Actividades de control**

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

## **Sistemas de información**

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

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

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias (Auditool, 2013, pág.6)

Toda empresa debe cumplir con sus objetivos planteados, por esto es necesario que cuente con un Sistema de Control Interno como herramienta fundamental para la reducción de

riesgos; el sistema COSO III ha sido diseñado para el mejoramiento continuo de una entidad basándose en 17 principios integrados.

#### 2.2.4.5 Cambios Significativos presentes en el Marco Integrado de Control Interno

Los siguientes cuadros presentan los cambios más significativas presentes en el marco integrado de Control Interno. (Auditool, 2013, pág.6)

Tabla 1: Cambios Significativos en el Marco Integrado de Control Interno

<b>COSO I 1992</b> <b>Se mantiene</b>	<b>COSO III 2013</b> <b>Cambia</b>
Definición del concepto de Control Interno	Ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global.
Cinco componentes del Control Interno	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno.
	Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno.
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del Sistema de Control interno	Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos.
Uso del juicio profesional para la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del Control Interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.

**Fuente:** Auditool,2013

**Elaborado Por:** Autora

Tabla 2: Cambios Significativos en el Marco Integrado de Control Interno

<b>Componentes</b>	<b>Cambios Representativos</b>
<b>Entorno de Control</b>	Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos.
	Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control.
	Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades.
	Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo.
<b>Evaluación de Riesgos</b>	Se amplía la categoría de objetivos de reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos
	Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos.
	Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos.
	Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo.

	Se considera el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones.
	Se amplía la consideración del riesgo al fraude.
<b>Actividades de Control</b>	Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos.
	Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología.
	Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y control generales de tecnologías.
<b>Información y Comunicación</b>	Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno.
	Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes.
	Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información.
	Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información.
<b>Actividades de Monitoreo – Supervisión</b>	Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes.
	Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos.

**Fuente:** Auditoool,2013

**Elaborado Por:** Autora

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015, mediante la aplicación del método COSO III, contribuirá a la disminución de riesgos operativos y mejoramiento de la gestión administrativa de la entidad.

## **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 Cualitativa**

La presente investigación tuvo un enfoque cualitativo ya que se evaluó la gestión de la entidad dentro de los ámbitos administrativos, de Control Interno, con la aplicación de técnicas y herramientas que permitieron recopilar información suficiente del Sistema de Control.

#### **3.1.2 Cuantitativa**

Se cuantificaron los resultados de las evaluaciones realizadas a la entidad, como encuestas matrices de ponderaciones análisis FODA o cuestionarios.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 De campo**

Se realizó un estudio en el lugar mismo de los hechos donde se produce los acontecimientos, con el objeto de obtener información necesaria de acuerdo a los objetivos planteados de la institución.

#### **3.2.2 Bibliográfica**

Se utilizaron libros que ayuden a la fundamentación teórica sobre la evaluación de Control Interno y Sistemas de Control Interno.

### **3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Para la elaboración del presente trabajo investigativo se utilizaron los siguientes métodos:

### **3.3.1 Deductivo**

Se partió de un tema global que es la Evaluación de Control Interno hacia temas específicos como Sistemas de Control Interno y sus elementos.

### **3.3.2 Inductivo**

A lo largo de la investigación se recopiló información suficiente para evaluar el control, obteniendo resultados y dando recomendaciones para el mejoramiento del sistema.

## **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.4.1 Encuesta**

Se pudo obtener información de todas las áreas de la COAC para conocer la eficiencia, eficacia y economía de las actividades. Las encuestas fueron aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los mismos.

### **3.4.2 Entrevista**

Recoge las preguntas hechas por una persona a un personaje y las respuestas dadas por éste tienen que ver principalmente con su opinión. Las entrevistas fueron aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza con la finalidad de recabar suficiente Información Interna acerca de todas las actividades que desarrollan dentro de la misma.

### **3.4.3 Análisis FODA**

El uso de este método permitió reunir información sobre los aspectos internos y externos de la COAC conociendo las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afectan a la entidad.

### 3.4.4 Muestra

N°	CARGO
1	Gerencia
1	Auditoría Interna
1	Contabilidad
1	Operador de Sistemas
1	Departamento de Crédito
1	Cajero

#### Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N - 1)E^2 + Z^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la Muestra

N = Valor de la Población

Z = Valor critico correspondiente un coeficiente de confianza del cual se desea hacer la investigación

P = Proporción proporcional de ocurrencia de un evento.

q = Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento

E = Error Maestral.

$$n = \frac{(0.95)^2 * 9355 * 0.5 * 0.5}{(9355 - 1)(0.05)^2 + (0.95)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{2110.72}{23.62} = 89.36 \text{ aprox.}$$

En la investigación se utilizó como población a todo el personal de la COAC que hizo referencia a 6 personas y como muestra se tomó a 89 socios.

### 3.5 RESULTADOS

#### Encuesta dirigida a los socios de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

##### 1. ¿Está satisfecho como socio de la COAC?

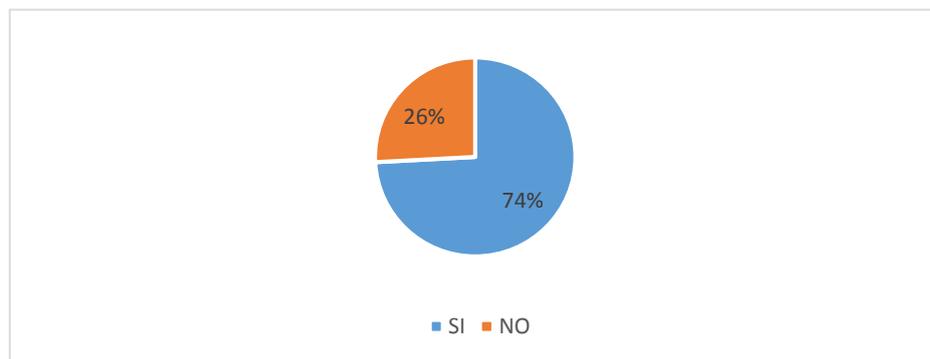
Tabla 3: Satisfacción del Socio

PREGUNTA	RESPUESTA	%
SI	78	26%
NO	11	74%
TOTAL	89	100%

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

Gráfico 3: Satisfacción del Socio



**Fuente:** Tabla 3

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:** En el presente gráfico se observa que el 74% de los socios están satisfechos con el servicio de la COAC, ya que les brindan todas las facilidades para formar parte de la misma, mientras que el 26% de dicen que no están satisfechos; es decir, no están de acuerdo con varias falencias existentes como la atención recibida.

**Recomendación:** Se debería evaluar al personal sobre todo a quienes tienen relación directa con los clientes y tomar correctivos necesarios para una mejor atención y servicio.

## 2. ¿Está de acuerdo con los servicios que ofrece la COAC?

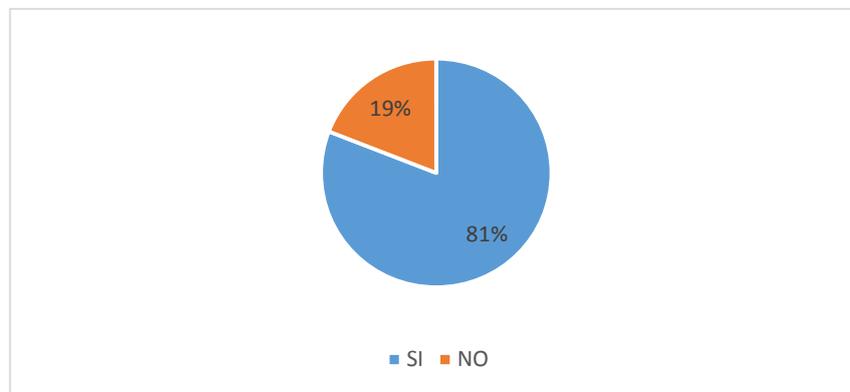
Tabla 4: Servicios de la COAC

PREGUNTA	RESPUESTA	%
SI	72	81%
NO	17	19%
TOTAL	89	100%

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

Gráfico 4: Servicios de la COAC



**Fuente:** Tabla 4

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:** En el presente gráfico demuestra que un 81% de los socios opinan que los servicios y productos que ofrece la COAC van de acuerdo a las necesidades que exige el socio satisfaciendo al sector urbano y rural de la provincia, mientras que el 19% de los socios no están de acuerdo con los servicios que reciben, esto puede ser porque no se han informado correctamente.

**Recomendación:** La COAC debe invertir en publicidad en diferentes medios de comunicación y realizar trípticos para mantener informado al socio sobre los servicios a los que puede acceder.

### 3. ¿La atención que recibe es?

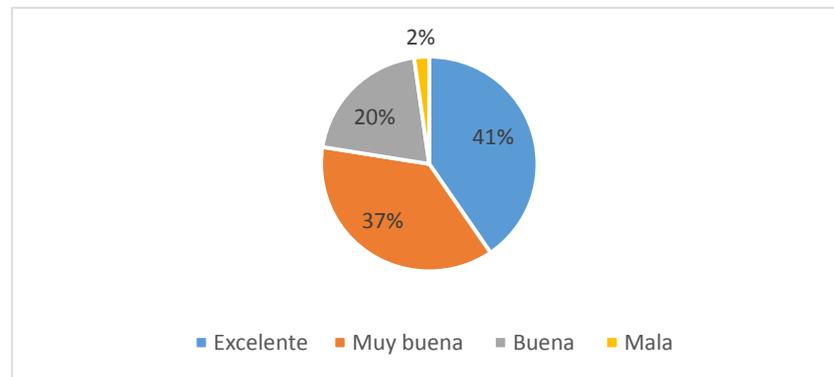
Tabla 5: Atención Recibida

PREGUNTA	RESPUESTA	%
Excelente	36	41%
Muy buena	33	37%
Buena	18	20%
Mala	2	2%
TOTAL	89	100%

Fuente: Cooperativa Nueva Esperanza

Elaborado por: La autora

Gráfico 5: Atención recibida



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: La autora

**Análisis:** El gráfico indica que el 41% de los socios opinan que dentro de la COAC existe una excelente atención y están conformes con los servicios que les brindan, mientras que el 37% opinan que la atención es muy buena; en tanto que el 20% opinan que la atención es buena, y el 2% la consideran mala.

**Recomendación:** Es indispensable que el personal realice un trabajo de calidad de asesoramiento con cada socio basándose siempre en la satisfacción del mismo.

#### 4. ¿Cómo considera usted el ambiente de la COAC?

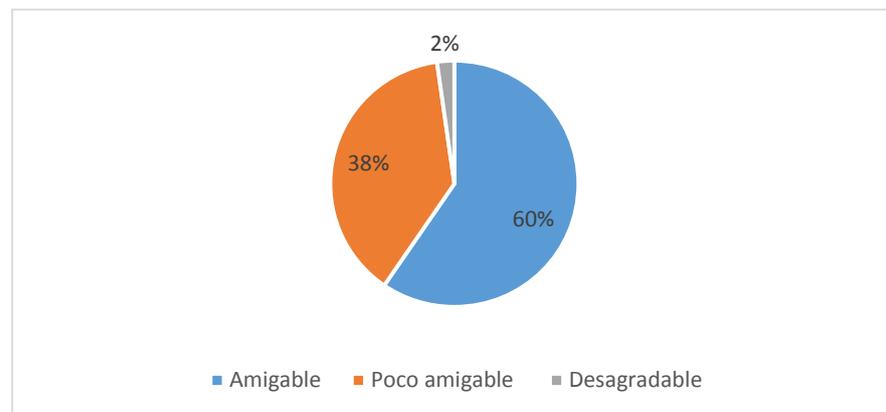
Tabla 6: Ambiente de la COAC

PREGUNTA	RESPUESTA	%
Amigable	53	60
Poco amigable	34	38
Desagradable	2	2
TOTAL	89	100%

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

Gráfico 6: Ambiente de la COAC



**Fuente:** Tabla 6

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:** El gráfico muestra que un 60% de los socios consideran que en la COAC existe un ambiente amigable, lo cual permite que el trabajo sea desarrollado de una manera eficiente, mientras que el 38% de los clientes opinan que es amigable y están conformes con el ambiente que se percibe en el lugar, mientras que el 2% de los socios consideran que es desagradable.

**Recomendación:** La COAC debe buscar capacitación en relaciones humanas al personal para mejorar el ambiente laboral dentro de la institución.

5. ¿Cree usted que el personal de la COAC ayuda para el bienestar de sus socios?

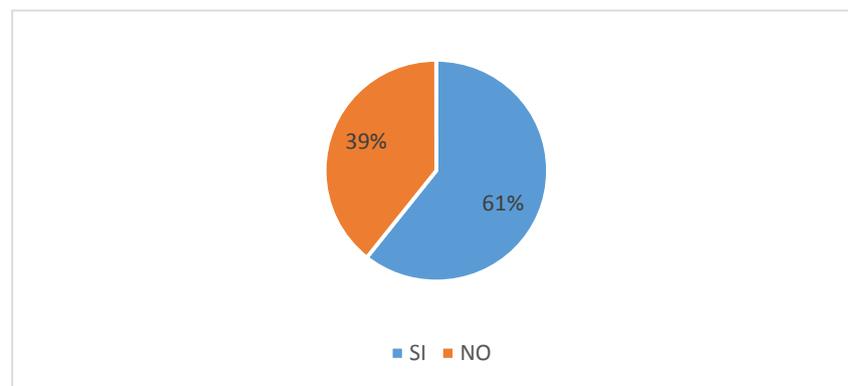
Tabla 7: Satisfacción del Personal

PREGUNTA	RESPUESTA	%
SI	54	61
NO	35	39
TOTAL	89	100

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

Gráfico 7: Satisfacción del Personal



**Fuente:** Tabla 7

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:** En este cuadro estadístico se observa que existe un 61% que está de acuerdo que el personal que labora en la COAC ayuda al bienestar de sus socios; esto puede ser por la preocupación de las necesidades de aquellas personas, mientras que existe un 39% que opina que no existe ayuda para su bienestar; esto dificulta a la COAC, ya que gran parte de los encuestados piensa que el personal no sule sus necesidades.

**Recomendación:** Capacitar constantemente al personal en todos los procesos con el fin de conducir y trasmitir a los socios la información necesaria para resolver sus necesidades.

6. ¿Cree usted que el personal cumple a cabalidad sus funciones de manera eficiente?

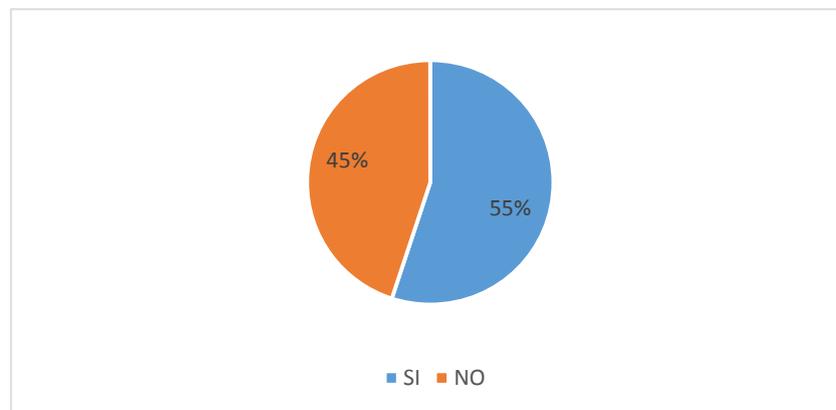
Tabla 8: Eficiencia Del Personal

PREGUNTA	RESPUESTA	%
SI	49	55%
NO	40	45%
TOTAL	89	100%

Fuente: Cooperativa Nueva Esperanza

Elaborado por: La autora

Gráfico 8: Eficiencia del Personal



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: La autora

**Análisis:** Existe un 55% que dice que el personal cumple a cabalidad con las funciones encomendadas, mientras que un 45% de los socios opinan que no realizan sus funciones de una manera eficiente.

**Recomendación:** Se debe observar y mejorar el trabajo del personal con la finalidad de que cumplan con los objetivos establecidos.

## 7. ¿Conoce los requisitos necesarios para ser socio de la COAC?

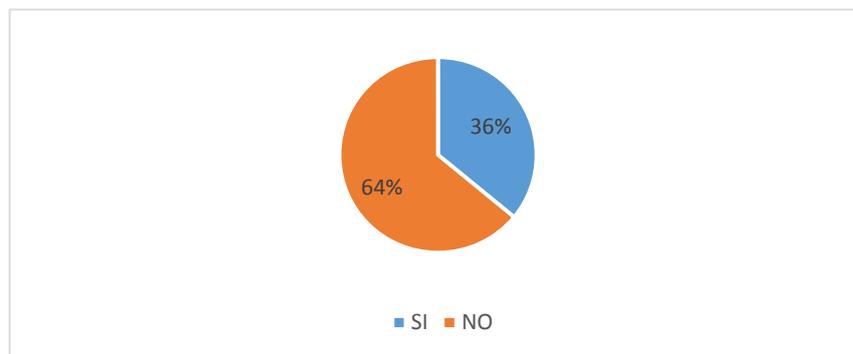
Tabla 9: Conocimiento para ser socio

PREGUNTA	RESPUESTA	%
SI	32	36%
NO	57	64%
TOTAL	89	100%

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

Gráfico 9: Conocimiento para ser socio



**Fuente:** Tabla 9

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:** El gráfico muestra que el 64% de los socios desconocían los requisitos necesarios para ser parte de la COAC, mientras que solo el 36 % estaba debidamente informado, lo que quiere decir que la cooperativa debe brindar más información a la población para poder crecer.

**Recomendación:** Brindar constantemente información a los socios para que se encuentren satisfechos con los servicios prestados por parte de la COAC.

## 8. ¿Considera que la COAC brinda facilidades para acceder a un préstamo?

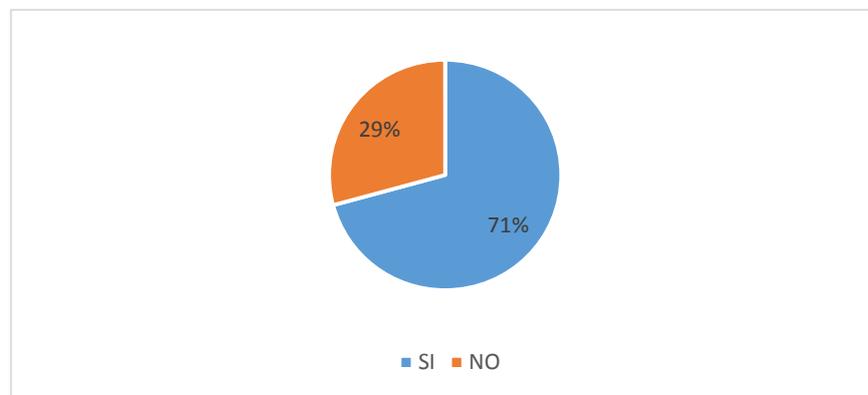
Tabla 10: Facilidades para acceder a préstamos

PREGUNTA	RESPUESTA	%
SI	63	71%
NO	26	29%
TOTAL	89	100%

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

Gráfico 10: Facilidades para acceder a préstamos



**Fuente:** Tabla 9

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:** En este cuadro estadístico se puede palpar que el 71% de los socios está de acuerdo con el tiempo que se demora en la aprobación de los préstamos, mientras que el 29% no lo está, ya que argumentan que se requieren de varias inspecciones y documentación.

**Recomendación:** Dar a conocer a los socios el proceso y tiempo de duración de aprobación de los préstamos para atraerlos.

## 9. ¿Piensa que la COAC ofrece préstamos con una tasa de interés baja?

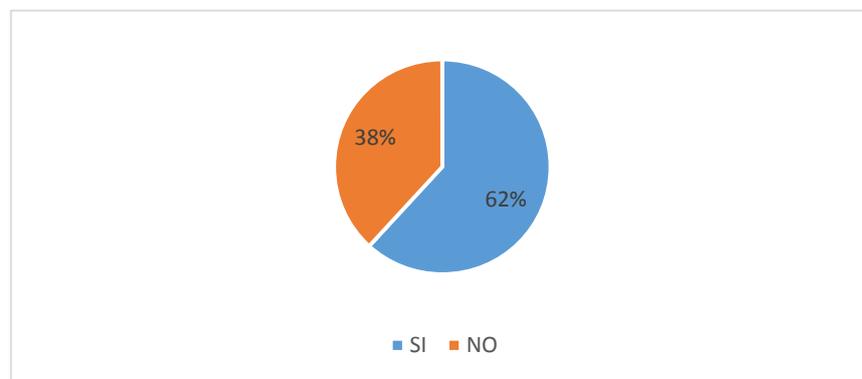
Tabla 11: Tasa de interés beneficiosa ofrecida en préstamos

PREGUNTA	RESPUESTA	%
SI	55	62%
NO	34	38%
TOTAL	89	100%

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

Gráfico 11: Tasa de interés beneficiosa ofrecida en préstamos



**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:** En este caso podemos observar que existe un 62% de los socios que opina que es muy buena la tasa de interés que ofrece la COAC para otorgar sus préstamos en relación con otras cooperativas que ofrecen tasas de intereses demasiado altos, mientras que un 38% de los socios piensan que las tasas de interés son altas, esto puede ser por la falta de información.

**Recomendación:** La COAC debe mantener una tasa de interés beneficiosa y de esta manera atraer a más socios.

**10. ¿Cree que la tasa de interés ofrecida por la COAC en una póliza es beneficiosa para el socio?**

Tabla 12: Tasa de interés beneficiosa en pólizas

PREGUNTA	RESPUESTA	%
Si	64	73%
NO	24	27%
TOTAL	89	100%

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

Gráfico 12: Tasa de interés beneficiosa en pólizas



**Fuente:** Tabla 12

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:** En este gráfico podemos ver que un 73% opina que es beneficiosa la tasa de interés aplicada en los certificados de depósito a plazo fijo, mientras que un 27% opina que las tasas de interés no son de ningún beneficio para el socio, por lo cual vemos que los socios de la cooperativa en la gran mayoría están satisfechos con este servicio que ofrece a toda la colectividad esto es favorable para cumplir los objetivos de la institución.

**Recomendación:** La COAC debe seguir aplicando una tasa de interés beneficiosa en los certificados de depósito a plazo fijo para así aumentar la cantidad de socios y adquirir más liquidez.

## **Entrevista dirigida al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.**

CARGO: Gerente

### **1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?**

El Ingeniero Oswaldo Cantuña es la persona encargada de la Gerencia de la cooperativa y opina que el Control Interno es una herramienta y un sistema que permite tomar la decisión de atender una mejor operatividad, quitando el riesgo y optimizando todos los recursos que se obtiene de las actividades de la COAC.

### **2. ¿Sabe usted si se ha implementado un Sistema de Control Interno en la COAC?**

El Ingeniero supo manifestar que si se ha implementado un Sistema de Control dentro de la cooperativa lo que ha permitido analizar el funcionamiento de las actividades desarrolladas.

### **3. ¿Cuál es el objetivo de mantener un Sistema de Control Interno dentro de la COAC?**

Supo manifestar que mantener un Sistema de Control ayuda a la cooperativa a disminuir el riesgo operativo, aumentar la eficacia, la eficiencia, los valores éticos de las actividades y el crecimiento permanente de la institución a lo largo del tiempo.

### **4. ¿Cuál es la persona responsable para realizar el Control Interno?**

La persona responsable para realizar el Control Interno de la cooperativa es la Ing. Verónica Cáceres quien desempeña la función de Auditora Interna la misma que lleva los registros de cada procedimiento efectuado.

### **5. ¿Que garantiza que se evalúe el sistema de control interno a la COAC?**

Supo manifestar que el Control Interno garantiza el mejor desenvolvimiento de las actividades y operaciones de la COAC para minimizar los riesgos operativos.

**6. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al sistema de Control Interno de la COAC?**

El Ingeniero respondió que no se ha evaluado el Sistema de Control Interno con anterioridad.

**7. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?**

Manifestó que está de acuerdo en que se evalúe el Sistema de Control de la cooperativa ya que ayudaría desde el punto de vista externo a analizar las falencias y corregir los errores para obtener con el tiempo resultados favorables.

**Entrevista dirigida al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.**

CARGO: Auditora Interna

**1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?**

La persona encargada del Control Interno es la Ingeniera Verónica Cáceres, la misma que supo manifestar que el Control Interno es una base fundamental para toda institución, la cual permite un orden adecuado de las actividades y de las operaciones que realizan dentro de la Cooperativa con la finalidad de cumplir con las metas.

**2. ¿Considera que se cumple con los procedimientos del Sistema de Control?**

Considera que si se están cumpliendo los procedimientos mediante diferentes mecanismos como registros manuales de las actividades y de las operaciones que realiza el personal, como también se va evaluando el desempeño laboral de cada empleado.

**3. ¿Que garantiza que se evalúe el sistema de Control Interno a la COAC?**

Manifestó que evaluar el sistema de Control Interno le ayudaría a encontrar los errores en dicho sistema para poder corregirlos y de esta manera mejorar el desempeño de la COAC.

**4. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al sistema de Control Interno de la COAC?**

Dijo que no se han realizado evaluaciones al sistema aplicado con anterioridad.

**5. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?**

La ingeniera si está de acuerdo, ya que les ayudaría a verificar si las actividades de la entidad se están realizando de una forma adecuada.

**Entrevista dirigida al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.**

CARGO: Asesora de Crédito

**1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?**

La asesora de crédito opina que el Control Interno es tener y asegurar un control estricto de todas las actividades del personal en cada departamento.

**2. ¿Sabe usted si se ha implementado un Sistema de Control Interno en la COAC?**

La ingeniera manifestó que si se ha implementado un sistema de control con el objetivo de mejorar el desempeño de la COAC.

**3. ¿Considera que se cumple con los procedimientos del Sistema de Control?**

Dijo que en gran mayoría se cumplen con los procedimientos del sistema aplicado.

**4. ¿Cuál es la persona responsable para realizar el Control Interno?**

Dijo que la persona responsable del Control Interno es la auditora interna, Verónica Cáceres.

**5. ¿Que garantiza que se evalúe el sistema de Control Interno a la COAC?**

Supo manifestar que evaluar el Sistema de Control Interno de la cooperativa ayudaría a encontrar los errores que se están produciendo y corregirlos para mejorar el desempeño de la institución.

**6. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al sistema de Control Interno de la COAC?**

La asesora de crédito manifestó que no se al realizado evaluaciones al Sistema de Control con anterioridad.

**7. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?**

Supo manifestar que si sería muy importante, ya que ayudaría a mejorar todas las actividades que realiza cada empleado dentro de la Cooperativa y si existe debilidades e irregularidades realizar las respectivas correcciones para un mejor desenvolvimiento y desarrollo Institucional.

**Entrevista dirigida al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.**

CARGO: Contadora

**1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?**

Opina que el Control Interno es una herramienta muy importante dentro de toda institución y ayudar a un mejor desenvolvimiento laboral.

**2. ¿Sabe usted si se ha implementado un Sistema de Control Interno en la COAC?**

Si existe un Sistema de Control Interno dentro de la Cooperativa, ya que mediante este control, la encargada realiza las respectivas evaluaciones del personal en cada departamento con la finalidad de verificar el cumplimiento de las actividades asignadas a cada empleado.

**3. ¿Considera que se cumple con los procedimientos del Sistema de Control?**

Dijo que la auditora interna cumple con los procedimientos necesarios del Sistema de Control para evaluar el desempeño institucional.

**4. ¿Cuál es la persona responsable para realizar el Control Interno?**

La encargada de evaluar y realizar el Control Interno es la auditora interna.

**5. ¿Que garantiza que se evalúe el Sistema de Control Interno a la COAC?**

Evaluar el Sistema de Control Interno garantiza el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

**6. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al Sistema de Control Interno de la COAC?**

Supo manifestar que no se han realizado evaluaciones con anterioridad del Sistema de Control Interno.

**7. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?**

Dijo que si sería necesario realizar una evaluación al Sistema de Control Interno que lleva la Cooperativa, ya que podrían dar sugerencias para mejorar las actividades.

**Entrevista dirigida al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.**

CARGO: Operador de Sistemas

**1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?**

La ingeniera supo manifestar que el Control Interno es un sistema muy importante dentro de cualquier institución para controlar de una mejor manera todas las actividades.

**2. ¿Sabe usted si se ha implementado un Sistema de Control Interno en la COAC?**

La ingeniera tiene conocimiento de que si se ha implementado un Sistema de Control el mismo que sirve fundamentalmente para controlar las diferentes actividades y operaciones de los empleados, buscando nuevas metas y nuevos logros.

**3. ¿Cuál es la persona responsable para realizar el Control Interno?**

Supo manifestar que la persona encargada del Control Interno es la auditora interna.

**4. ¿Que garantiza que se evalúe el Sistema de Control Interno a la COAC?**

Evaluar el Sistema de Control Interno garantiza el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

**5. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al Sistema de Control Interno de la COAC?**

No se ha realizado evaluaciones con anterioridad.

**6. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?**

Dijo que si estaba de acuerdo en que se evalúe el Sistema de Control Interno, ya que es muy importante dentro de una institución evaluar el cumplimiento de las metas viendo los errores que pueden tener como empleados y mediante las sugerencias que les entreguemos realizar las correcciones respectivas.

## **Entrevista dirigida al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.**

CARGO: Cajero

### **1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?**

La persona encargada del área de caja supo manifestar que el Control Interno es un mecanismo para controlar las actividades de cada empleado.

### **2. ¿Considera que se cumple con los procedimientos del Sistema de Control?**

Dijo que se intentan cumplir con los procedimientos del Sistema de Control Interno de la Cooperativa y dentro de área de caja se realizan procesos como arqueos sorpresivos, registros manuales, monitoreo constante del trabajo.

### **3. ¿Cuál es la persona responsable para realizar el Control Interno?**

La persona encargada de realizar Control Interno es la Auditora Verónica Cáceres.

### **4. ¿Dentro de su cargo que desempeña que principios de Control Interno utiliza?**

Entre los principios básicos que se aplica dentro, está la honestidad, la lealtad, el respeto mutuo y la eficiencia de las actividades diarias.

### **5. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al Sistema de Control Interno de la COAC?**

Supo manifestar que desconoce que se haya realizado evaluaciones del Sistema de Control Interno con anterioridad.

### **6. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?**

Dijo que si sería indispensable evaluar el Sistema de Control Interno que lleva la Cooperativa, ya que serviría para identificar las falencias.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

Evaluación del Sistema de Control Interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015.

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**



## CARTA DE PRESENTACIÓN Y COMPROMISO

Riobamba, 01 de Mayo de 2016

Ingeniero

Oswaldo Cantuña

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA  
ESPERANZA**

Presente.

De nuestra consideración:

Por medio del presente le comunicamos que por requerimiento de la entidad llevará a efecto una Evaluación del Sistema de Control Interno, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015, con la finalidad de generar un informe con los hallazgos encontrados y las recomendaciones pertinentes.

La responsabilidad de la Evaluación del Sistema de Control Interno estará a cargo de la señorita, Belén Ortega quien lo realizará de acuerdo a las respectivas normas técnicas.

Al mismo tiempo solicitamos de la manera más cordial se brinde toda la colaboración y facilidades para la recolección de la información y la ejecución del estudio; por lo que pedimos por medio de su persona disponer al personal de la COAC colaboren con lo requerido para poder cumplir con los objetivos propuestos.

Seguros de tener una respuestas favorable a nuestra petición le agradecemos de antemano.

Atentamente,

---

Ing. Belén Ortega

**JEFE DE AUDITORÍA**



## **PROPUESTA DE TRABAJO**

### **ANTECEDENTES DE LA FIRMA**

#### **MISIÓN**

Somos una Firma de Contadores Públicos, que ponemos al servicio de personas naturales y jurídicas nuestros conocimientos en auditoría y consultoría, en todos sus campos de aplicación y en múltiples sectores de la economía de Ecuador.

Prestamos asesoría y damos acompañamiento con independencia mental y ética profesional, buscamos maximizar el valor de las empresas de nuestros clientes y de nuestra Firma, contamos con recurso humano experto en diferentes áreas de la administración que aplica las mejores prácticas buscando siempre generar valor agregado a nuestros clientes.

#### **VISIÓN**

Para el año 2018, ser la Firma de Auditores y Consultores más reconocida por la excelente prestación de sus servicios y por la competencia de sus profesionales en las áreas de diferentes auditorías, con oficinas ubicadas en las principales ciudades del país.

#### **VALORES CORPORATIVOS**

- Confianza
- Honestidad
- Objetividad
- Integridad



## OBJETIVOS DEL SERVICIO

- Brindar herramientas que permita dirigir con eficiencia, eficacia y economía las operaciones y verificar el logro de los objetivos y metas propuestos.
- Evaluar el desempeño gerencial del personal a través del estudio del sistema
- Diseñar procedimientos encaminados a evaluar el sistema y así lograr un mejor desempeño institucional.

## METODOLOGÍA

El trabajo se llevaría a cabo de acuerdo al siguiente programa:

Debido a que se requiere la información de 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, es necesario la obtención de documentación necesaria para evaluar el sistema de control de la COAC.

El trabajo a desarrollar y el tiempo a emplear dependerán en forma primordial y definitiva de la cooperación que se tenga por parte del personal de la institución.

En su oportunidad, fijaríamos de común acuerdo la forma y plazos en que nos serían proporcionados los datos e informes necesarios para el desarrollo del trabajo.

Contando con los elementos anteriores, nuestras visitas se llevarán a cabo en el siguiente orden:

<i>Visita Preliminar</i>	<i>Visita Final</i>
* Se llevará a cabo en el mes de mayo de 2016	* Se llevará a cabo en el mes de noviembre de 2016.

## HONORARIOS PROFESIONALES Y FORMA DE PAGO

Los honorarios serán cubiertos de acuerdo a una tarifa del trabajo de la firma auditora por un valor de \$3000 incluido IVA los mismos que serán pagados al término de la auditoría.



## **DÍAS PRESUPUESTADOS**

La evaluación del Sistema de Control Interno se desarrollará en 120 días.

## **SERVICIOS PRESTADOS**

Algunos de los servicios prestados en esta área se mencionan a continuación:

- Organización y reorganización contable:
- Manual de procedimientos contables
- Estructuración de costos administrativos y de ventas
- Manual de procedimientos y control de costos

Particularmente somos especialistas en las siguientes áreas:

Desarrollo institucional:

- políticas institucionales
- desarrollo normativo
- planeamiento estratégico
- evaluación de gestión y formulación de proyectos.

## **ALCANCE**

Evaluar el Sistema de Control Interno mediante la aplicación del método COSO III a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015, para la disminución de riesgos operativos y el mejoramiento de la gestión administrativa en la entidad.

---

Ing. Belén Ortega

**JEFE DE AUDITORÍA**



## HOJA DE VIDA



<b>NOMBRES:</b>	María Belén
<b>APELLIDOS:</b>	Ortega Heredia
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	060408223-0
<b>FECHA DE NACIMIENTO:</b>	14 de diciembre de 1992
<b>LUGAR DE NACIMIENTO:</b>	Riobamba
<b>EDAD:</b>	23 años
<b>ESTADO CIVIL:</b>	Soltera
<b>DIRECCIÓN:</b>	Cdla. 24 de Mayo
<b>TELÉFONO:</b>	0984432551
<b>E-MAIL:</b>	belen_chis_ss@hotmail.com
<b>Estudios Primarios:</b>	Unidad Educativa “María Auxiliadora”
<b>Estudios Secundarios:</b>	Unidad Educativa “María Auxiliadora”
<b>Universitarios:</b>	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES  
CELEBRADO ENTRE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
NUEVA ESPERANZA, Y LA FIRMA DE AUDITORÍA EXTERNA B.O.GL**

Conste por el presente documento, el Contrato de Evaluación de Control Interno que celebran de una parte el Ing. Oswaldo Cantuña representante legal de la COAC Nueva Esperanza con RUC N° 0691709027001, con domicilio en la ciudad de Riobamba situada en la calle Venezuela y Francia que en lo sucesivo se denominara la “Empresa” constituida legalmente mediante decreto y en la otra parte la Señorita Belén Ortega representante de la firma de auditoria B.O GL AUDITORES INDEPENDIENTES con RUC N° 0604082230001 ubicada en la ciudad de Riobamba, que en lo posterior será denominada “Auditor Externo”, hemos convenido celebrar el siguiente contrato de prestación de servicios profesionales para la evaluación del Sistema de Control Interno que se registrá por las siguientes cláusulas y por las leyes en lo no previsto por ellas.

**PRIMERA.-OBJETO DEL CONTRATO:** El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de evaluación del Sistema de Control Interno por parte del AUDITOR EXTERNO a la EMPRESA y demás disposiciones legales vigentes y según la propuesta aprobada por la Empresa que hace parte integral del presente contrato.

**SEGUNDA: OBLIGACIÓN Y FUNCIONES DEL AUDITOR EXTERNO.** : El trabajo de campo de la evaluación se deberá realizar en la COAC, según lo establecido en las bases.

**TERCERA: DURACIÓN.** Se iniciará el día 1 de Mayo del 2016 y entregará a la Entidad los Informes el 30 de Noviembre del 2016

**CUARTA: REMUNERACIÓN Y FORMA DE PAGO.**

PARRAFO 1°. Los honorarios previa presentación de la cuenta de cobro por parte del AUDITOR EXTERNO serán pagados por la EMPRESA en la finalización de la evaluación.

PARRAFO 2o. EL AUDITOR EXTERNO se reserva el derecho de no entregar los informes si los honorarios no han sido cancelados por la EMPRESA en su totalidad.

PARRAFO 3°. Igualmente la EMPRESA se abstendrá de cancelar los honorarios, si EL AUDITOR EXTERNO no ha presentado los informes correspondientes, según el programa acordado, y que se anexa a este contrato, haciendo parte del mismo.



**QUINTA: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.** Para el efectivo desarrollo del trabajo, la EMPRESA suministrará oportunamente al AUDITOR EXTERNO la información requerida de tipo operativa, de gestión y administrativa, y toda aquella otra información necesaria para el cumplimiento de la labor contratada y detallada en la propuesta. Igualmente la EMPRESA se compromete a cancelar al AUDITOR EXTERNO el valor de sus honorarios en la forma y oportunidad estipulados en la cláusula cuarta del mismo.

**SEXTA: NATURALEZA DEL CONTRATO.** Por tratarse de un contrato de prestación de servicios las partes dejan expresa constancia de que el mismo no constituye contrato originario de una relación laboral y que las sumas pagadas en contraprestaciones del servicio prestado no tienen el carácter del factor salarial ni prestacional.

**SÉPTIMA: CESIÓN.** El AUDITOR EXTERNO no podrá ceder en todo ni en parte el presente contrato sin el consentimiento previo y expreso de la EMPRESA.

**OCTAVA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.** EL AUDITOR EXTERNO afirma bajo juramento que no se encuentra en ninguno de los casos de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con la EMPRESA.

**NOVENA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.** El AUDITOR EXTERNO no deberá divulgar ninguna información suministrada por la EMPRESA generada u obtenida por el AUDITOR EXTERNO en la ejecución del presente contrato, así como cualquier información que tenga relación con la presente negociación, sin el consentimiento previo de la EMPRESA.

En señal de conformidad, las partes acuerdan firmar el presente contrato en Riobamba, el 1 de mayo del 2016.

ING. OSWALDO CANTUÑA  
LA EMPRESA

BELÉN ORTEGA  
EL AUDITOR EXTERNO



## ORDEN DE TRABAJO

Riobamba, 01 de Mayo de 2016

Ing.

Oswaldo Cantuña

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA  
ESPERANZA**

Presente.-

Me permito disponer a usted para que proceda a la Evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

Los objetivos de la evaluación del Sistema de Control Interno estarán encaminados a:

- Analizar y evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la COAC.
- Analizar el desempeño en sus funciones establecidas el personal de la COAC.
- Generar conclusiones y recomendaciones que ayuden al mejoramiento del sistema y a la reducción de riesgos operativos en la COAC

Los resultados se los dará a conocer mediante el informe y de existir desviaciones importantes se mantendrá en conocimiento de los directivos y los funcionarios responsables.

Atentamente,

---

Ing. Belén Ortega

**JEFE DE AUDITORÍA**



**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

**DIRECCIÓN:** VENEZUELA Y FRANCIA

**NATURALEZA:** EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

### ARCHIVO PERMANENTE





**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
DEL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE**

<b>Información General</b>	<b>AP1</b>
<b>Hojas de Marcas y Referencias</b>	<b>AP2</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-05-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015  
INFORMACIÓN GENERAL**

**RESEÑA HISTÓRICA**

La Cooperativa de ahorro y Crédito Nueva Esperanza de la provincia de Chimborazo de la ciudad de Riobamba nace hace aproximadamente ocho años con la misión de brindar servicios financieros y no financieros a los socios enfocados a sectores populares y productivos de los chimboracenses que no han tenido acceso al sistema financiero tradicional en cumplimiento a los principios cooperativos para fomentar el desarrollo económico local de la comunidad y promover la economía solidaria con el trabajo comprometido y competitivo de su equipo humano y el apoyo de herramientas tecnológicas de vanguardia , y en cumplimiento de su misión se distribuyó la cartera en actividades de microempresa correspondiente al sector artesanal, agropecuario y de negocios familiares y unipersonales iniciando con \$ 9000 como capital de trabajo logrando hasta la actualidad haber colocado créditos por \$ 6'696272,72.

**MISIÓN INSTITUCIONAL**

Brindamos servicios financieros y no financieros de alta calidad a nuestros socios, enfocados a sectores populares y productivos de los chimboracenses que no han tenido acceso al sistema financiero tradicional, en cumplimiento a los principios cooperativos para fomentar el desarrollo económico social de la comunidad y promover la economía solidaria, con el trabajo comprometido y competitivo de su equipo humano y el apoyo de herramientas tecnológicas de vanguardia.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-05-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



## VISIÓN INSTITUCIONAL

Al 2019 queremos ser una cooperativa solvente con propias metodologías de trabajo, contando con personal y directivos comprometidos con un alto nivel de conocimiento y experticia identificada por todos los chimboracenses por nuestro aporte a la consolidación de los procesos, encadenamientos productivos y articulación al proceso de desarrollo local sostenible basado en el ser humano y su desarrollo de capacidades con la formación de futuros líderes cooperativistas, posicionados en el mercado como un modelo cooperativo exitoso que se caracterice por el empoderamiento de sus socios y socias.

## OBJETIVOS

### Objetivo general

Fomentar el desarrollo económico social de la comunidad y la economía solidaria a través de una gestión de intermediación financiera eficiente y efectiva

### Objetivos específicos

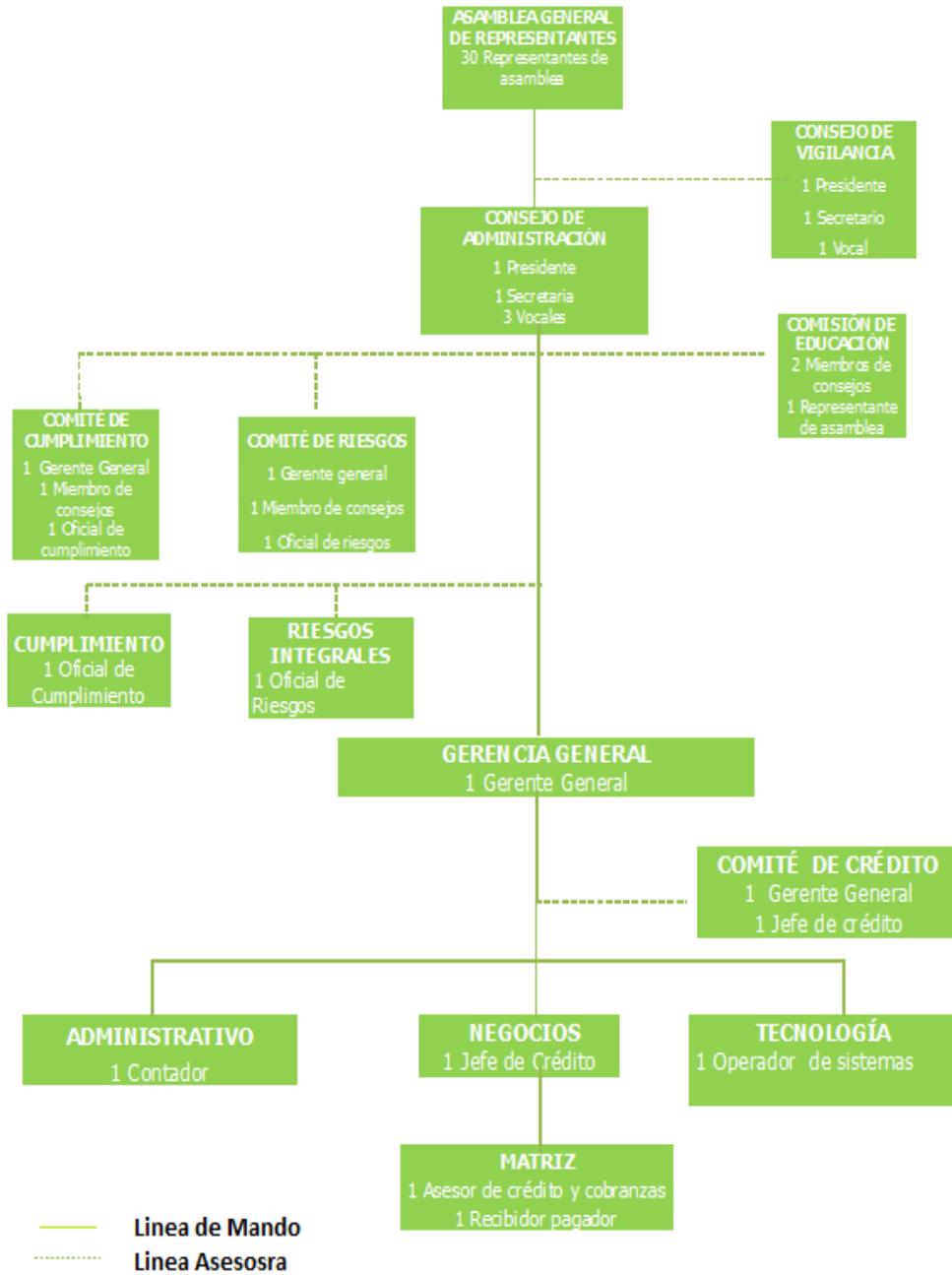
- Mejorar la tecnología institucional
- Fortalecimiento de la gestión financiera
- Generar acceso a servicios financieros y no financieros

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-05-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

Gráfico 13: Organigrama estructural



**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza  
**Elaborado por:** La autora

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-05-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.**

**ENERO - DICIEMBRE 2015**

**HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS**

MARCAS	SIGNIFICADO
Ⓢ	Documento en mal estado
√	Revisado o verificado
@	Hallazgo
Û	Documentos sin firma
Ⓜ	Incumplimiento al proceso de archivo
¥	Inexistencia de manuales
®	No reúne requisitos
∅	No existe documentación
Ⓞ	Expedientes desactualizados
ϕ	Incumplimiento al proceso de crédito
€	Sustentado con evidencia
#	Datos incompletos
★	Evidencia

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-05-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015  
HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS**

ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
AP	Archivo permanente
AC	Archivo corriente
PA	Programas de auditoría
ECI	Evaluación del control interno
HA	Hoja de hallazgos
IA	Informe de auditoría
ET	Entrevista
ICI	Informe de control interno
AMC	Ambiente de control
ACC	Actividades de control
IC	Información y comunicación
SM	Supervisión y monitoreo
VD	Verificación de documentos
IG	Indicadores de gestión
CP	Carta de presentación
REO	Revisión de la estructura orgánica
NA	Nota aclaratoria
M.B.O.H	María Belén Ortega Heredia
M.E.B.G	Mónica Elina Brito Garzón
MM	Matriz de monitoreo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-05-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA  
ESPERANZA LTDA.

**DIRECCIÓN:** VENEZUELA Y FRANCIA

**NATURALEZA:** EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO

**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

## ARCHIVO CORRIENTE





**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
DEL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015  
ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE**

<b>Archivo Corriente</b>	<b>AC</b>
Visita preliminar	<b>VP</b>
Entrevista gerente	<b>EG</b>
Notificación inicio de examen	<b>CN</b>
Carta de requerimiento de información	<b>RI</b>
Memorándum de planificación	<b>MP</b>
Análisis situacional	<b>AS</b>
Cuestionarios de Control Interno	<b>CCI</b>
Hoja de Hallazgos	<b>HH</b>
Informe Final	<b>IF</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-05-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015**

**CEDULA NARRATIVA DE LA VISITA PREVIA**

**ENTIDAD AUDITADA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA  
ESPERANZA**

En la visita e inspección realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza se pudo observar de primera instancia que la COAC se encuentra en crecimiento estando encaminada al desarrollo sostenible del pueblo centrándose en el sector productivo de la sociedad.

La Misión y Visión de la COAC se encuentran a la vista de todo el público que ingresa a la institución.

En las instalaciones de la COAC se pudo observar que cada departamento cuenta con oficinas propias divididas en dos pisos en donde cada uno de los empleados realiza sus funciones asignadas.

Los horarios de trabajo de los funcionarios son de 8am a 13pm y de 2pm a 5pm, el registro de entrada y salida se lleva mediante una carpeta de firmas.

La afluencia de los socios que ingresan a la COAC no es muy recurrente.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	05-05-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015  
ENTREVISTA PRELIMINAR**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO: ING. OSWALDO CANTUÑA**

**GERENTE DE LA COAC NUEVA ESPERANZA**

Para lograr mejores resultados en la Evaluación del Sistema de Control Interno que se está realizando a la COAC Nueva Esperanza se entrevistó al gerente de esta manera se recaudó información sobre las institución.

La entrevista tuvo lugar en las instalaciones de la institución.

Cuestionario:

1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?
2. ¿Sabe usted si se ha implementado un Sistema de Control Interno en la COAC?
3. ¿Cuál es el objetivo de mantener un Sistema de Control Interno dentro de la COAC?
4. ¿Cuál es la persona responsable para realizar el Control Interno?
5. ¿Que garantiza que se evalúe el sistema de control interno a la COAC?
6. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al sistema de Control Interno de la COAC?
7. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	05-05-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015**

**CARTA DE NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXÁMEN**

OFICIO CIRCULAR No.001-COACNE-2016

Asunto: Notificación de inicio de examen

Riobamba, 10 de Mayo de 2016

Ing.

Oswaldo Cantuña

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA  
ESPERANZA**

Presente

De mi consideración:

Notifico a usted, que la Auditoría Externa, se encuentra realizando la evaluación al Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Los objetivos generales de la acción de control son.

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales reglamentarias y demás normas aplicables
- Establecer el cumplimiento de los procesos institucionales.

Agradeceré enviar respuesta a nuestra oficina ubicada en la Av. Daniel León Borja, Firma de Auditoría Externa B.O.G.L.

Atentamente.

Ing. Belén Ortega

**JEFE DE AUDITORÍA**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.G.H.O.H	11-05-16-16
Revisado por:	M.E.M.B.G	01-11-16-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.**

**ENERO - DICIEMBRE 2015**

**CARTA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

OFICIO CIRCULAR No.002-COACNE-2016

Riobamba, 11 de Mayo de 2016

Ingeniero

Oswaldo Cantuña

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA  
ESPERANZA**

Presente

De mi consideración:

Notifico a usted, que la Auditoría Externa, se encuentra realizando la evaluación al Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, por lo que se le solicita se nos entregue la siguiente información:

- La misión y visión de la Institución
- Los objetivos institucionales
- El organigrama funcional de la institución
- Principales estatutos y reglamentos que rigen a la institución.

Particular que comunico para los fines legales consiguientes.

Atentamente.

---

Ing. Belén Ortega

**JEFE DE AUDITORÍA**



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015**

**CARTA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

OFICIO CIRCULAR No.003-COACNE-2016

Riobamba, 11 de Mayo de 2016

Ingeniera

Verónica Cáceres

**AUDITORA INTERNA**

Presente

De mi consideración:

Notifico a usted, que la Auditoría Externa, se encuentra realizando la evaluación al Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, por lo que se le solicita se nos entregue la siguiente información:

- Manual de Procedimientos de la COAC

Particular que comunico para los fines legales consiguientes.

Atentamente.

Ing. Belén Ortega

**JEFE DE AUDITORÍA**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	11-05-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015**

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**

Evaluación del Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

**Antecedentes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda. nace de la construcción y acción de sueños de varios chimboracenses buscando el desarrollo sostenible y justo del pueblo, desde hace 8 años y mediante su trabajo se ha podido consolidar la generación de oportunidades a los sectores más desprotegidos y olvidados de la sociedad, como agricultores, artesanos, mujeres, niños, jóvenes, migrantes.

En la actualidad existen más de 9355 socios indirectos, distribuidos en la zona urbana y rural de la Provincia de Chimborazo, y ha permitido canalizar a la productividad local mediante la concesión de créditos, además se trabaja con más de 46 organizaciones y gremios como el Consorcio de Productores de papa de Chimborazo, Gremio de Modistas, Cooperativa de Taxis “La Cerámica” y “Valle de los Nevados”, colegios, escuelas, y otros.

**Motivo de la auditoría.**

Dar cumplimiento a la orden de trabajo con fecha 01 de mayo de 2016 la cual está encaminado a evaluar el Sistema de Control Interno de la COAC.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-06-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16

**Objetivo de la auditoría**



- Evaluar cada una de las áreas y departamentos con los que cuenta la Cooperativa.
- Identificar la existencia de Segregación de funciones, que permita verificar el normal cumplimiento de las actividades que desarrolla cada empleado y Funcionario.
- Determinar procedimientos Organizacionales en cuanto se refiere a las actividades y operaciones del personal que labora en la Cooperativa.
- Indicar al Jefe de Agencia las debilidades existentes en la Cooperativa, que le permita tomar mejores decisiones.

### **Alcance**

La evaluación se realizará en los periodos comprendidos entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

### **Conocimiento de la entidad.**

La COAC Nueva Esperanza es una institución financiera que se enfoca en la ayuda social y el crecimiento de la productividad en los sectores urbanos y rurales de la provincia de Chimborazo se encuentra ubicada en las calles Venezuela y Francia, sus instalaciones están divididas adecuadamente por departamento.

### **Principales Disposiciones Legales**

- Constitución Política del Ecuador
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Código de trabajo

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-06-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



### **Misión institucional**

Brindamos servicios financieros y no financieros de alta calidad a nuestros socios, enfocados a sectores populares y productivos de los chimboracenses que no han tenido acceso al sistema financiero tradicional, en cumplimiento a los principios cooperativos para fomentar el desarrollo económico social de la comunidad y promover la economía solidaria, con el trabajo comprometido y competitivo de su equipo humano y el apoyo de herramientas tecnológicas de vanguardia.

### **Visión institucional**

Al 2019 queremos ser una cooperativa solvente con propias metodologías de trabajo, contando con personal y directivos comprometidos con un alto nivel de conocimiento y experticia identificada por todos los chimboracenses por nuestro aporte a la consolidación de los procesos, encadenamientos productivos y articulación al proceso de desarrollo local sostenible basado en el ser humano y su desarrollo de capacidades con la formación de futuros líderes cooperativistas, posicionados en el mercado como un modelo cooperativo exitoso que se caracterice por el empoderamiento de sus socios y socias.

### **Principales actividades, operaciones e instalaciones**

- Ahorros a la vista
- Ahorros encaje
- Ahorro cooperativo
- Ahorro programado
- Plazo fijo
- Ahorro futuro
- Ahorro “mi hogar”: Se beneficiara de un crédito de \$20.000 para 15 años plazo
- Ahorro Cesantía: Pago de intereses mensuales.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-06-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



- Podrá realizar compras diferidas de hasta \$200,00 en: Comisariato del Calzado, Supermercado Camari, Supermercado Ahí-es
- Ahorro Minisocio (ahorro para niños y jóvenes menores de 18 años): Con solo un depósito de \$10,00, se puede aperturar la cuenta con los mismos beneficios de un socio.

### **Funcionarios principales**

Ing. Oswaldo Cantuña Adriano (GERENTE)

Ing. Verónica Cáceres Guamán (AUDITORA INTERNA)

Lcda. CPA. Jaqueline Mera Andrade (CONTADORA GENERAL)

Ing. Nancy López Benalcazar (JEFE DE CREDITO)

Ing. Lorena Moreno Adrián (OPERADOR DE SISTEMAS)

Edison Cuaical Moyon (CAJERO FINANCIERO)

### **Sistema de información automatizada**

La institución maneja el sistema informático Vimasís

### **Identificación de los componentes importantes a examinar.**

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

### **Recursos a utilizarse**

#### **Humanos**

Supervisor de Auditoría

Jefe de Auditoría

#### **Materiales**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-06-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



Los recursos materiales utilizados son los proporcionados por la Firma Auditora, correspondiente a útiles de oficina y computadora.

### **Financieros**

El costo de la auditoría será de 3000,00 dólares americanos divididos entre honorarios, materiales de oficina y utilización de equipo de cómputo.

### **Tiempo en el cual se desarrollara el examen**

El examen de auditoría será desarrollado en ciento veinte días laborables.

### **Resultados del Examen**

Los resultados de la auditoría se revelarán al término de la misma, en el informe de auditoría.

### **Firmas de responsabilidad.**

Las firmas de responsabilidad corresponderán de la auditora Belén Ortega.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-06-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.**

**ENERO - DICIEMBRE 2015**

**ANÁLISIS SITUACIONAL**

Tabla 13: Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p>Equipos tecnológicos necesarios en cada departamento de la Cooperativa.</p> <p>Infraestructura propia, moderna y adecuada.</p> <p>Logística necesaria para la persona que realiza inspecciones para otorgar créditos.</p> <p>Sistema tecnológico efectivo.</p> <p>Brindar a los clientes un mejor producto y servicio en créditos solicitados.</p> <p>Mentalidad de cambio y crecimiento.</p>	<p>Limitada capacitación del personal.</p> <p>Escaso personal.</p> <p>Limitado control del sistema para evitar errores.</p> <p>La cooperativa establezca los mismos parámetros sobre las tasas de interés.</p> <p>Falta de publicidad de los servicios que ofrece.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Establecer recursos viables para el sector Rural</p> <p>Cooperar con grupos financieros brindando sus productos y servicios</p> <p>Posibilidad de extenderse en el sector</p> <p>Tendencia de tecnología nueva para la Cooperativa.</p>	<p>Inestabilidad económica del país la cual imposibilite las expectativas de crecimiento de las Cooperativas.</p> <p>Falta de estructura vial para dar a conocer los servicios que ofrecen</p> <p>Cambio de políticas estatales que impongan un adecuado manejo de los recursos.</p> <p>Aparición de nuevas Cooperativas en el sector.</p>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

Matriz de correlación Fortalezas y Oportunidades

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	20-06-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



Esta matriz permitirá determinar la relación entre factores internos y externos, y priorizar los hechos o tendencias más importantes que cooperan al logro de los objetivos de la COAC o favoreces su desarrollo, para lo cual la ponderación se realizará de acuerdo a:

1. Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad=5
2. Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad=1
3. Si la fortaleza y la oportunidad tienen mediana relación=3

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	20-06-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



Tabla 14: Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades

F1	F1: Equipos tecnológicos necesarios en cada departamento de la Cooperativa	F2: Infraestructura propia, moderna y adecuada.	F3: Logística necesaria para la persona que realiza inspecciones para otorgar créditos	F4: Sistema tecnológico efectivo	F5: Brindar a los clientes un mejor producto y servicio en créditos solicitados	F6: Mentalidad de cambio y crecimiento	TOTAL
O1							
O1: Establecer recursos viables para el sector rural	1	1	5	1	5	3	16
O2: Cooperar con grupos financieros brindando sus productos y servicios	1	1	1	1	5	5	14
O3: Posibilidad de extenderse en el sector	1	3	5	3	5	5	22
O4: Tendencia de tecnología nueva para la Cooperativa.	5	1	1	5	5	5	22
<b>TOTAL</b>	8	6	12	10	20	18	148

Fuente: Cooperativa Nueva Esperanza

Elaborado por: La autora

ELABORADO POR: <b>M.B.O.H</b>	FECHA: 20-06-16
REVISADO POR: <b>M.E.B.G</b>	FECHA: 01-11-16



## Matriz de correlación Debilidades y Amenazas

Esta matriz permitirá determinar la relación entre factores internos y externos, y priorizar los hechos o tendencias más relevantes que dificultan el desarrollo operativo de las coordinaciones administrativas de la COAC, para lo cual la ponderación se realizará de acuerdo a lo siguiente:

1. Si la debilidad tiene relación con la amenaza=5
2. Si la debilidad no tiene relación con la amenaza=1
3. Si la debilidad y la amenaza tienen mediana relación=3

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	20-06-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



Tabla 15: Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas

D \ A	D1: Limitada capacitación personal del personal	D2: Escaso personal	D3: Limitado control del sistema para evitar errores	D4: La cooperativa establezca los mismos parámetros sobre las tasas de interés	D5: Falta de publicidad de los servicios que ofrece	TOTAL
A1: Inestabilidad económica del país la cual imposibilite las expectativas de crecimiento de las Cooperativas.	1	3	1	5	5	15
A2: Falta de estructura vial para dar a conocer los servicios que ofrecen	1	3	1	3	5	13
A3: Cambio de políticas estatales que impongan un adecuado manejo de los recursos.	3	3	1	5	1	13
A4: Aparición de nuevas Cooperativas en el sector	3	5	1	3	5	19
<b>TOTAL</b>	8	14	4	16	16	118

Fuente: Cooperativa Nueva Esperanza

Elaborado por: La autora

ELABORADO POR: <b>M.B.O.H</b>	FECHA: 20-06-16
REVISADO POR: <b>M.E.B.G</b>	FECHA: 01-11-16

## Matriz Priorizada

Tabla 16: Matriz de Prioridades

CÓDIGO	VARIABLES
<b>FORTALEZAS</b>	
<b>F5</b>	Brindar a los clientes un mejor producto y servicio en créditos solicitados
<b>F6</b>	Mentalidad de cambio y crecimiento
<b>F3</b>	Logística necesaria para la persona que realiza inspecciones para otorgar créditos
<b>F4</b>	Sistema tecnológico efectivo
<b>F1</b>	Equipos tecnológicos necesarios en cada departamento de la Cooperativa
<b>F2</b>	Infraestructura propia, moderna y adecuada.
<b>DEBILIDADES</b>	
<b>D4</b>	La cooperativa establezca los mismos parámetros sobre las tasas de interés
<b>D5</b>	Falta de publicidad de los servicios que ofrece
<b>D2</b>	Escaso personal
<b>D1</b>	Limitada capacitación del personal
<b>D3</b>	Limitado control del sistema para evitar errores
<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>O3</b>	Posibilidad de extenderse en el sector
<b>O4</b>	Tendencia de tecnología nueva para la Cooperativa.
<b>O1</b>	Establecer recursos viables para el sector Rural
<b>O2</b>	Cooperar con grupos financieros brindando sus productos y servicios.
<b>AMENAZAS</b>	
<b>A4</b>	Aparición de nuevas Cooperativas en el sector
<b>A1</b>	Inestabilidad económica del país la cual imposibilite las expectativas de crecimiento.
<b>A2</b>	Falta de estructura vial para dar a conocer los servicios que ofrecen
<b>A3</b>	Cambio de políticas estatales que impongan un adecuado manejo de los recursos.

Fuente: Cooperativa Nueva Esperanza

Elaborado por: La autora

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	20-06-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.**

**ENERO - DICIEMBRE 2015**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**JEFATURA DE AGENCIA**

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un control adecuado de los procesos administrativos y financieros dentro de la COAC?	X			
2	¿Se han dado a conocer a todos los miembros de la institución un código de conducta por parte de la dirección?	X			
3	¿Todos los funcionarios cumplen con los valores éticos?		X		@ incumplimiento de código de ética.
4	¿Al momento de atender a los socios existe un respeto adecuado y un protocolo de atención por parte de todos los funcionarios?		X		@ Trato inadecuado al cliente
5	¿El personal de la institución tiene la capacidad y el conocimiento necesario para su nivel de responsabilidad?	X			
6	¿Existe un organigrama estructural establecido por la COAC?	X			
7	¿El personal realiza solo las funciones establecidas para ellos?		X		@ Duplicidad de funciones
8	¿Se cumplen las políticas y principios de la COAC?	X			
9	¿La institución capacita y motiva al personal para que estos realicen mejor sus funciones?	X			
10	¿El desempeño del personal es evaluado constantemente?	X			

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-08-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



## MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA

JEFATURA DE AGENCIA

Nº	FACTOR	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Existe un control adecuado de los procesos administrativos y financieros dentro de la COAC?	10	5
2	¿Se han dado a conocer a todos los miembros de la institución un código de conducta por parte de la dirección?	10	8
3	¿Todos los funcionarios cumplen con los valores éticos?	10	4
4	¿Al momento de atender a los socios existe un respeto adecuado y un protocolo de atención por parte de todos los funcionarios?	10	3
5	¿El personal de la institución tiene la capacidad y el conocimiento necesario para su nivel de responsabilidad?	10	6
6	¿Existe un organigrama estructural establecido por la COAC?	10	8
7	¿El personal realiza solo las funciones establecidas para ellos?	10	4
8	¿Se cumplen las políticas y principios de la COAC?	10	5
9	¿La institución capacita y motiva al personal para que estos realicen mejor sus funciones?	10	6
10	¿El desempeño del personal es evaluado constantemente?	10	6
	<b>TOTAL</b>	100	55

Fuente: Cooperativa Nueva Esperanza

Elaborado por: La autora



NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
NIVEL DE RIESGO		

Nivel de Confianza:  $55/100 = 55\%$

Nivel de Riesgo: **45%**

**Análisis:** Al analizar el Control Interno en la jefatura de la agencia se detectó que existe un nivel de confianza del 55% y un riesgo del 45% lo que quiere decir que tiene un nivel de confianza moderado, se debe implementar un mejor control dentro de la COAC para que el nivel de riesgo no aumente y se ponga en peligro el nivel de confianza.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-08-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
AUDITORÍA INTERNA**

No.	CONCEPTO	DIRECTIVO			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se ha establecido un manual de funciones y procedimientos en la COAC?	X			
2	¿Es razonablemente independiente de las personas o departamentos sujetos a su auditoría?	X			
3	¿Se evalúa constantemente el control interno?	X			
4	¿Verifica que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución de manera constante?		X		@ falta de verificación constante de procesos
5	¿Realiza arqueos sorpresivos supervisando el manejo de los recursos?	X			
6	¿Evalúa el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas establecidos?	X			
7	¿Informa a los directivos de las debilidades encontradas dentro de la entidad?	X			
8	¿Rinde reportes escritos sobre el trabajo desarrollado?	X			

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-08-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



### MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA

AUDITORÍA INTERNA

Nº	FACTOR	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Se ha establecido un manual de funciones y procedimientos en la COAC?	10	8
2	¿Es razonablemente independiente de las personas o departamentos sujetos a su auditoría?	10	8
3	¿Se evalúa constantemente el control interno?	10	4
4	¿Verifica que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución?	10	3
5	¿Realiza arqueos sorpresivos supervisando el manejo de los recursos?	10	7
6	¿Evalúa el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas establecidos?	10	8
7	¿Informa a los directivos de las debilidades encontradas dentro de la entidad?	10	8
8	¿Rinde reportes escritos sobre el trabajo desarrollado?	10	7
	<b>TOTAL</b>	80	53

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora



NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
NIVEL DE RIESGO		

Nivel de Confianza:  $53/80 = 66\%$

Nivel de Riesgo: **34%**

**Análisis:** Al analizar el Control Interno en Auditoría Interna se detectó que existe un nivel de confianza del 66% y un riesgo del 34% lo que quiere decir que tiene un nivel de riesgo bajo y un nivel de confianza moderado, se debe mantener el sistema de control por parte de auditoría interna y evitar que el riesgo aumente.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-08-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
CONTABILIDAD**

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Las funciones de caja y contabilidad están totalmente separadas?		x		@ Mala división de funciones
2	¿Todos los asientos de diario poseen la documentación de respaldo respectiva?	X			
3	¿Se efectúan Conciliaciones Bancarias periódicas?	X			
4	¿Se preparan estados financieros a intervalos suficientemente frecuentes que mantengan informado a gerencia sobre las cuentas más importante?	x			
5	¿El manejo de los cheques está a cargo de una sola persona?	x			
6	¿El uso de los fondos de caja chica son aprobados con anterioridad?		x		@ Mal manejo de los fondos de caja chica
7	¿Se capacita y actualiza constantemente?	x			
8	¿Las declaraciones de impuestos son realizadas oportunamente?	x			

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-08-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



## MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA

CONTABILIDAD

Nº	FACTOR	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Las funciones de caja y contabilidad están totalmente separadas?	10	4
2	¿Todos los asientos de diario poseen la documentación de respaldo respectiva?	10	9
3	¿Se efectúan Conciliaciones Bancarias periódicas?	10	8
4	¿Se preparan estados financieros a intervalos suficientemente frecuentes que mantengan informado a gerencia sobre las cuentas más importante?	10	7
5	¿El manejo de los cheques está a cargo de una sola persona?	10	8
6	¿El uso de los fondos de caja chica son aprobados con anterioridad?	10	3
7	¿Se capacita y actualiza constantemente?	10	5
8	¿Las declaraciones de impuestos son realizadas oportunamente?	10	8
	<b>TOTAL</b>	80	52

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora



NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
NIVEL DE RIESGO		

Nivel de Confianza:  $52/80 = 65\%$

Nivel de Riesgo: **35%**

**Análisis:** Al analizar el Control Interno en la información y comunicación se detectó que existe un nivel de confianza del 65% y un riesgo del 35%, esto debe manejarse con cuidado para elevar el nivel de confianza a un nivel alto.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-08-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
JEFE DE CRÉDITO**

No.	CONCEPTO	DIRECTIVO			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un control de garantías de los clientes?	X			
2	¿Se realiza un seguimiento de cartera vencida de los clientes?	X			
3	¿Se realiza de una manera eficiente la inspección de los Clientes para el préstamo solicitado?	X			
4	¿Se lleva de una manera secuencial las carpetas de Créditos de los Clientes?	X			
5	¿Tiene capacitaciones mensuales para su Área de Trabajo?		X		@ Falta de capacitación
6	¿Se lleva un control adecuado de la documentación?	X			
7	¿Desarrolla capacitaciones al personal de la COAC ?	X			
8	¿Cumple con el manual de procedimientos establecidos?	X			
9	¿ El Sistema utilizado es beneficioso para cumplir con las funciones establecidas de manera eficiente?		X		@ Sistema informático ineficiente

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-08-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



## MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA

JEFE DE CRÉDITO

Nº	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Existe un control de garantías de los clientes?	10	7
2	¿Se realiza un seguimiento de cartera vencida de los clientes?	10	7
3	¿Se realiza de una manera eficiente la inspección de los Clientes para el préstamo solicitado?	10	6
4	¿Se lleva de una manera secuencial las carpetas de Créditos de los Clientes?	10	6
5	¿Tiene capacitaciones mensuales para su Área de Trabajo?	10	4
6	¿Se lleva un control adecuado de la documentación?	10	6
7	¿Desarrolla capacitaciones al personal de la COAC?	10	5
8	¿Cumple con el manual de procedimientos establecidos?	10	5
9	¿El Sistema utilizado es beneficioso para cumplir con las funciones establecidas de manera eficiente?	10	4
	<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>50</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora



NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
NIVEL DE RIESGO		

Nivel de Confianza:  $50/90 = 55\%$

Nivel de Riesgo: **45%**

**Análisis:** Al analizar el control interno en el área de crédito se ha podido observar que existe un nivel de confianza de 55% y un riesgo de 45%, lo cual significa que tenemos un nivel de confianza moderado y un riesgo bajo, para lo cual es necesarios poner más énfasis para alcanzar un nivel más confiable y pueda ser más reconocida.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-08-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
OPERADOR DE SISTEMAS**

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿El sistema informático utilizado por la COAC es confiable?	X			
2	¿Mantiene resguardo y seguridad de la información?	X			
3	¿ El sistema informático es eficiente y efectivo para todas las actividades del personal?		X		@ Sistema ineficiente
4	¿Los equipos tecnológicos de la COAC son óptimos para la utilización en el trabajo del personal?	X			
5	¿Se mantiene actualizado sobre los sistemas informáticos y equipos tecnológicos?	X			
6	¿Realiza actividades que están fuera de sus funciones asignadas?		X		@ Duplicidad de funciones

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-08-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



## MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA  
OPERADOR DE SISTEMAS

Nº	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿El sistema informático utilizado por la COAC es confiable?	10	4
2	¿Mantiene resguardo y seguridad de la información?	10	7
3	¿El sistema informático es eficiente y efectivo para todas las actividades del personal?	10	4
4	¿Los equipos tecnológicos de la COAC son óptimos para la utilización en el trabajo del personal?	10	8
5	¿Se mantiene actualizado sobre los sistemas informáticos y equipos tecnológicos?	10	7
6	¿Realiza actividades que están fuera de sus funciones asignadas?	10	3
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>33</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora



NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
NIVEL DE RIESGO		

Nivel de Confianza:  $33/60 = 55\%$

Nivel de Riesgo: **45%**

**Análisis:** Al analizar el control interno dentro del área de sistemas se ha podido observar que existe un nivel de confianza del 55% y un riesgo de 45% teniendo un nivel de confianza moderada y un riesgo bajo, es importante que se busque alternativas de mejoramiento a la misma ya que el riesgo puede incrementar.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-08-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
CAJERO**

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un adecuado manejo en el Fondo de Efectivo?		X		@ Incorrecto manejo del efectivo
2	¿Recae la responsabilidad por el Fondo de Caja sobre una sola persona?		X		@ Desvío de responsabilidades asignadas
3	¿Recae la responsabilidad del manejo de Caja Chica sobre una sola persona?		X		
4	¿Se realizan Arqueos de Caja mensualmente y sorpresivos?	X			
5	¿Se realizan arqueos de caja al final del día?		X		
6	¿Tiene un Sistema Informático eficiente para la utilización adecuada de la información procesada en el Sistema?	X			
7	¿El efectivo receptado por el cajero es depositado inmediatamente?	X			
8	¿Es capacitado sobre atención al cliente y manejo de los recursos?		X		@ Falta de capacitación

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-08-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



## MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA

CAJERO

Nº	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Existe un adecuado manejo en el Fondo de Efectivo?	10	4
2	¿Recae la responsabilidad por el Fondo de Caja sobre una sola persona?	10	3
3	¿Recae la responsabilidad del manejo de Caja Chica sobre una sola persona?	10	3
4	¿Se realizan Arqueos de Caja mensualmente y sorpresivos?	10	7
5	¿Se realizan arqueos de caja al final del día?	10	3
6	¿Tiene un Sistema Informático eficiente para la utilización adecuada de la información procesada en el Sistema?	10	5
7	¿El efectivo receptado por el cajero es depositado inmediatamente?	10	8
8	¿Es capacitado sobre atención al cliente y manejo de los recursos?	10	6
	<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>39</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora



NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
NIEVEL DE RIESGO		

Nivel de Confianza:  $39/80 = 49\%$

Nivel de Riesgo: **51%**

**Análisis:** Al analizar el control interno dentro caja se ha podido observar que existe un nivel de confianza del 49% y un riesgo de 51%, lo cual significa que tenemos un nivel de confianza bajo y un riesgo moderado, es importante que se busque alternativas de mejoramiento para esta área.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>M.B.O.H</b>	01-08-16
Revisado por:	<b>M.E.B.G</b>	01-11-16



## RESUMEN DE RIESGO Y CONFIANZA

ÁREA	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
JEFATURA DE AGENCIA	55%	45%
AUDITORÍA INTERNA	66%	34%
CONTABILIDAD	65%	35%
JEFE DE CRÉDITO	55%	45%
OPERADOR DE SISTEMAS	55%	45%
CAJERO	49%	51%
TOTAL	58%	42%

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
NIVEL DE RIESGO		

**Análisis:** Se puede observar que la Cooperativa tiene un nivel de confianza moderado de 58% y un nivel de riesgo bajo de 42%, lo que quiere decir que se encuentra en equilibrio, sin embargo se deben tomar acciones para que el nivel de riesgo no se incremente.

## EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

NUEVA ESPERANZA LTDA.

ENERO - DICIEMBRE 2015

HOJA DE HALLAZGOS

N°	REF.	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	CCI 1/18	Incumplimiento por parte de los empleados al código de ética.	Incumplimiento al código de ética establecido por la COAC.	Que todos tenga conocimiento del código de ética que establece la institución.	Incumplimiento de las políticas establecidas en la planificación y disposiciones de la máxima autoridad.	Se genere una mala relación entre el personal y lo transmitan a los socios.	La empresa si cuenta con un código de ética, solo que cierto número de empleados no lo pone en práctica.	Se exija a los empleados a que lean y pongan en práctica y cada uno de los valores que indican en el código correspondiente.
2	CCI 1/18	Trato inadecuado al cliente	Inexistencia de políticas internas sobre atención al cliente	Establecimiento de políticas internas sobre atención al cliente rigiéndose al código de ética establecido.	Los funcionarios no son capacitados sobre temas de atención al cliente	Pérdida de imagen de la COAC, clientes insatisfechos.	La empresa no cuenta con políticas internas sobre atención al cliente y no son capacitados sobre este tema.	Establecer política internas sobre atención al cliente

ELABORADO POR: M.B.O.H	FECHA: 01-9-16
REVISADO POR: M.E.B.G	FECHA: 01-11-16



N°	REF.	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
3	<b>CCI</b> 1-10/18	Duplicidad de funciones	Existencia de demoras en los procesos	Se debe dar cumplimiento a las normas generales de control interno sobre la separación de funciones incompatibles.	Poco personal contratado en la COAC.	Molestia a los socios.	Existen demoras en los procesos por la falta de personal.	Se debe evaluar el cumplimiento de los procesos y de ser necesario contratar personal.

ELABORADO POR: <b>M.B.O.H</b>	FECHA: 01-9-16
REVISADO POR: <b>M.E.B.G</b>	FECHA: 01-11-16



N°	REF.	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
4	<b>CCI</b> 4/18	Falta de verificación constante de procesos	No se verifican ni evalúan de manera constante el correcto cumplimiento de los procesos.	Evaluar constantemente los procesos rigiéndose al manual de procesos establecido.	No existe un seguimiento y reporte constante de la evaluación de los procesos.	Aumento de los riesgos operativos.	No se evalúan constantemente los procesos ya que no existe un seguimiento constante de la evaluación aumentando así los riesgos operativos.	Evaluar constantemente el correcto cumplimiento de los procesos.
5	<b>CCI</b> 7/18	Mala división de funciones	El personal realiza funciones no establecidas para ellos.	Cumplimiento del manual de funciones de la COAC.	Incorrecta división de funciones por falta de personal.	Retraso en los procesos.	Incorrecta división de funciones e incumplimiento del manual por falta de personal	Evaluar el cumplimiento oportuno de las funciones asignadas al personal y no repartir las funciones que no son de responsabilidad de cada empleado.

ELABORADO POR: <b>M.B.O.H</b>	FECHA: 01-9-16
REVISADO POR: <b>M.E.B.G</b>	FECHA: 01-11-16



N°	REF.	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
6	<b>CCI</b> <b>7/18</b>	Mal manejo de los fondos de caja chica	La responsabilidad del fondo de caja chica no recae solo sobre una persona.	Cumplir con la norma de control interno determinación de responsabilidades.	Incumplimiento de políticas y procesos.	Gatos innecesarios asignados al fondo de caja chica.	Mal manejo de fondos de caja chica debido a que la responsabilidad del fondo no recae solo sobre una persona incumpliendo políticas.	Asignar el manejo del fondo de caja chica solo al cajero de la COAC.

ELABORADO POR: <b>M.B.O.H</b>	FECHA: 01-9-16
REVISADO POR: <b>M.E.B.G</b>	FECHA: 01-11-16



N°	REF.	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
7	CCI 10- 18/18	Falta de capacitación	El personal no se capacita constantemente sobre las funciones de su área.	Capacitar constantemente a todo el personal dando cumplimiento a la norma de control interno de capacitación y entrenamiento permanente.	Tiempo ni recursos establecidos para dar capacitación al personal	Inconformidad de los socios.	No se capacita constantemente al personal sobre sus funciones establecidas.	Establecer recursos humanos y económicos para capacitar al personal.

ELABORADO POR: M.B.O.H	FECHA: 01-9-16
REVISADO POR: M.E.B.G	FECHA: 01-11-16



N°	REF.	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
8	CCI 10- 13/18	Sistema informático ineficiente	El sistema informático no es eficiente ni eficaz para el trabajo de todas las áreas de la COAC.	Cumplir con la norma de control interno de sistemas (Plan informático, adquisición o actualización de sistemas)	La COAC no dispone de un presupuesto para la inversión de un sistema informático más actualizado.	Posibles riesgos en las actividades desempeñadas por el personal.	El sistema informático utilizado no es efectivo para todas las áreas de la COAC, necesita ser actualizado para el mejor cumplimiento de las actividades.	Actualizarse sobre sistemas informáticos y establecer un fondo para la inversión de un sistema efectivo para todas las áreas de la COAC.

ELABORADO POR: M.B.O.H	FECHA: 01-9-16
REVISADO POR: M.E.B.G	FECHA: 01-11-16



N°	REF.	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
9	CCI 16/18	Incorrecto manejo del efectivo	No se realizan arqueos de caja por un responsable al final del día.	Cumplir con la norma de Control Interno ( Arqueos de los valores de efectivo)	No se ha establecido un procedimiento en donde los arqueos de caja deban ser realizados diariamente al cierre de la misma.	Probables pérdidas de efectivo sin sustento.	La COAC puede tener pérdidas inesperadas de efectivo ya que no existe un procedimiento de arqueo al final del día y se lleva un mal control del mismo.	Establecer procedimientos y responsables de realizar la supervisión diaria por medio de arqueos de caja.
10	CCI 16/18	Desvío de responsabilidades asignadas	Se desvían las responsabilidades de diferentes áreas.	El personal debe cumplir con el manual de procedimientos establecido en la COAC.	Falta de personal asignado.	Aumento de riesgos de las operaciones al desviar las responsabilidades.	Se desvían las responsabilidades incumpliendo con el manual de procedimientos por falta de personal, aumentando los riesgos de la COAC.	Definir y evaluar correctamente las responsabilidades y contratar el personal suficiente para el cumplimiento correcto de los procesos.

ELABORADO POR: <b>M.B.O.H</b>	FECHA: 01-9-16
REVISADO POR: <b>M.E.B.G</b>	FECHA: 01-11-16

**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.  
ENERO - DICIEMBRE 2015  
INFORME DE AUDITORÍA**

**NATURALEZA DEL ESTUDIO:** Evaluación del Sistema de Control Interno.

**RESPONSABLES:** Belén Ortega

**ALCANCE:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. agencia Riobamba del período 01 de enero al 31 de diciembre del 2015.

**OBJETIVOS:**

Evaluar cada una de las áreas y departamentos con los que cuenta la Cooperativa.

Identificar la existencia de segregación de funciones, que permita verificar el normal cumplimiento de las actividades que desarrolla cada empleado y funcionario.

Determinar procedimientos organizacionales en cuanto se refiere a las actividades y operaciones del personal que labora en la Cooperativa.

Indicar al jefe de agencia las debilidades existentes en la Cooperativa, que le permita tomar mejores decisiones.

**EXAMINADOS:**

Por la falta de una evaluación al Sistema de Control Interno adecuado en la entidad, se sugiere la implantación de procedimientos de control que puedan aplicarse de acuerdo a las circunstancias.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-10-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



## 1. TRATO INADECUADO AL CLIENTE

### Conclusión:

Existe un trato inadecuado al socio ya que la COAC no ha establecido un protocolo de atención al cliente.

### Recomendación:

Se recomienda difundir y capacitar al personal sobre un protocolo de atención al cliente mejorando así la imagen de la COAC.

## 2. DUPLICIDAD DE FUNCIONES

### Conclusión:

A pesar de que la COAC tiene implementado un manual de procedimientos para cada área existe el exceso de funciones repartidas a los empleados esto se da debido a que el personal asignado no es suficiente para cubrir con los requerimientos de la COAC.

### Recomendación:

Evaluar el cumplimiento de las funciones que han sido asignadas al personal y verificar los procesos que están desatendidos para contratar al personal suficiente cumpliendo con todos los objetivos.

## 3. INCORRECTO MANEJO DEL EFECTIVO

### Conclusión:

No existe un correcto manejo del efectivo ya que la responsabilidad de este no recae solo sobre una persona sino sobre varias.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-10-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16



**Recomendación:**

Se recomienda evaluar el cumplimiento de responsabilidades y funciones asignadas al personal.

**4. DESVÍO DE RESPONSABILIDADES ASIGNADAS**

**Conclusión:**

Las responsabilidades del personal asignadas en el manual de procedimientos no están siendo cumplidas en el área de caja, contabilidad y sistemas.

**Recomendación:**

La Gerencia debe evaluar el correcto cumplimiento de las responsabilidades asignadas en cada área de la COAC, en caso de que el personal no cumpla con la división de responsabilidades sancionarlos en base a los reglamentos y políticas establecidas.

**5. INCORRECTO CUMPLIMIENTO DE PROCESOS**

**Conclusión:**

No se cumplen a cabalidad con los procesos señalados en el manual de procedimientos.

**Recomendación:**

Evaluar constantemente al personal en el correcto cumplimiento de los procesos basándose en el manual establecido por la COAC.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.B.O.H	01-10-16
Revisado por:	M.E.B.G	01-11-16

## CONCLUSIONES

- ✓ El Sistema del Control Interno del periodo 2015, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda, no proporciona una seguridad razonable de sus actividades, las que se detallan en las conclusiones con sus respectivas recomendaciones comunicadas en el Informe.
  
- ✓ El personal que labora en la Cooperativa es competente pero se encuentran realizando funciones extras que nos han sido asignadas en su área, no son constantemente capacitados, además existen irregularidades en los procesos, desvío de responsabilidades e incumpliendo el manual de procedimientos de la COAC.
  
- ✓ La adopción del modelo (COSO III), permitió la estructuración de cinco componentes debidamente interrelacionados entre sí, a fin de producir un Sistema de Control Interno adecuado, para el manejo de los riesgos de la cooperativa.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Cumplir las recomendaciones emitidas en el informe, a fin de fortalecer el Sistema de Control Interno existente.
  
- ✓ Reasignar las funciones que están siendo incompatibles y evaluar el cumplimiento del manual de procedimientos y responsabilidades del personal de manera constante, desarrollar un programa de capacitación para cada área.
  
- ✓ Implementar el Sistema de Control Interno propuesto, a fin de mejorar la gestión económica y financiera de los empleados y directivos, garantizar la transparencia de la información financiera emitida, salvaguardar los recursos financieros y no financieros, y cumplir las leyes vigentes.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Estupiñán Gaitán R, (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I Y II* . 2da edición. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- ✓ Luna Gonzáles A, (2008). *Proceso Administrativo*. México. Grupo editorial Patria.
- ✓ Hernández S, Martínez A, (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. México. Mc Graw Hill.
- ✓ Cepeda G, (1997). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá. Mc Graw Hill.
- ✓ Mantilla S, (2007). *Auditoría y Control Interno*. 2da edición. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- ✓ Rodríguez Valencia J, (2009). *Control Interno*. 2da edición. México. Editorial Triallas.

## WEBGRAFÍA

- ✓ Equipo Auditool ,(2013). 17 principios de Control Interno según COSO III. Recuperado de:<http://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- ✓ Valverde H, (2014). Implementación de un Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos en el área de captaciones de la Cooperativa Jardín Azuayo. Recuperado de: <http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/6430/1/Valverde%20Ximenez,%20Hilda%20Victoria.pdf>.

## ANEXOS

### Anexo 1: Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza Ltda. - Chimborazo"

#### TÍTULO PRIMERO

#### GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

**Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza Ltda - Chimborazo", actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

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

**Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN:** El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón **Riobamba**, Provincia **Chimborazo** y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional. La Cooperativa será de responsabilidad limitada hasta el monto de su patrimonio; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la organización.

La Cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

**Artículo 3.- OBJETO SOCIAL:** La cooperativa tendrá como objeto social principal **realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.

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

**Artículo 4.- ACTIVIDADES:** La Cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;

7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
  8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
  9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;
- Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Artículo 5.- VALORES Y PRINCIPIOS:** La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

## **TÍTULO SEGUNDO**

### **DE LOS SOCIOS**

**Artículo 6.- SOCIOS:** Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de **capacidad y voluntad de ahorrar**, además de los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constarán en el Reglamento Interno.

El ingreso como socio de la cooperativa lleva implícita la aceptación voluntaria de las normas del presente Estatuto, y su adhesión a las disposiciones contenidas en el mismo. La Cooperativa podrá aperturar cuentas de ahorro y otorgar créditos únicamente a sus socios.

**Artículo 7.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS:** Son obligaciones y derechos de los socios, además de los establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, los siguientes:

1. Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, el presente Estatuto, los Reglamentos Internos y las disposiciones de los órganos de gobierno, dirección y administración;
2. Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos directivos y los compromisos económicos contraídos con la Cooperativa;
3. Asistir a los cursos de educación y capacitación cooperativista previstos en los planes de capacitación de la organización;
4. Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes;
5. Participar en los eventos educativos, culturales, deportivos y más actos públicos que fueren organizados o patrocinados por la Cooperativa;
6. Adquirir los productos y utilizar los servicios que la cooperativa brinde a sus socios dentro del cumplimiento de su objeto social;
7. Participar en las elecciones de representantes o asambleas generales de socios, con derecho a un solo voto, independientemente del número y valor de certificados de aportación suscritos y pagados que posea;
8. Elegir y ser elegido a las vocalías de los consejos, comités y comisiones especiales;
9. Recibir, en igualdad de condiciones con los demás socios, los servicios y beneficios que otorgue la Cooperativa, de conformidad con la reglamentación que se dicte para el efecto;
10. Requerir informes sobre la gestión de la cooperativa, siempre, por intermedio de la presidencia y en asuntos que no comprometan la confidencialidad de las operaciones institucionales o personales de sus socios;
11. No incurrir en competencia desleal en los términos dispuestos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento;

12. No utilizar a la organización para evadir o eludir obligaciones tributarias propias o de terceros, o para realizar actividades ilícitas.

13.- Tener acceso a la información pública de la cooperativa, observando las disposiciones legales pertinentes;

14.- Agotar las instancias internas de la Cooperativa en forma previa a recurrir ante los organismos de control, cuando tenga reclamos en contra de los directivos, gerencia o empleados de la cooperativa.

15.- La participación de los socios en procesos de representatividad y eleccionario podrán participar si han cumplido las disposiciones pertinentes para la misma.

Los socios se obligan a acudir a la mediación, como mecanismo previo de solución de los conflictos en que fueren parte al interior de la cooperativa, sea con otros socios o con sus órganos directivos; este procedimiento no obsta para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la Justicia Ordinaria.

**Artículo 8.- PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO:** La calidad de socio de una cooperativa se pierde por las siguientes causas:

1. Retiro voluntario;
2. Exclusión;
3. Fallecimiento; o,
4. Pérdida de la personalidad jurídica.

**Artículo 9.- RETIRO VOLUNTARIO:** El socio de la cooperativa podrá solicitar al Consejo de Administración, en cualquier tiempo, su retiro voluntario. En caso de falta de aceptación o de pronunciamiento por parte del Consejo de Administración, la solicitud de retiro voluntario surtirá efecto transcurridos treinta días desde su presentación.

**Artículo 10.- EXCLUSIÓN:** Previa instrucción del procedimiento sancionador, iniciado por el Consejo de Vigilancia, que incluirá las etapas acusatoria, probatoria y de alegatos, que constarán en el Reglamento Interno, y sin perjuicio de las acciones legales que correspondan, la exclusión será resuelta por la Asamblea General, mediante el voto secreto de al menos las dos terceras partes de los asistentes, en los siguientes casos:

1. Incumplimiento o violación de las normas jurídicas que regulan la organización y funcionamiento de la cooperativa, poniendo en riesgo su solvencia, imagen o integridad social;
2. Incumplimiento reiterado de las obligaciones económicas adquiridas frente a la cooperativa;
3. Disposición arbitraria de fondos de la entidad, determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y no justificada dentro del plazo concedido para ello;
4. Presentación de denuncias falsas o agresión de palabra u obra en contra de los dirigentes de la Cooperativa, por asuntos relacionados con su gestión;
5. Realizar operaciones ficticias o dolosas que comprometan el buen nombre de la Cooperativa, o servirse de la organización para explotar o engañar a los socios o al público;
6. Ejercer actividades idénticas al objeto social de la cooperativa, en los términos caracterizados como competencia desleal en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General;
- 7.- Por agresión originada por el socio, de palabra o física, a los representantes de la Asamblea General, directivos, gerencia y empleados de la cooperativa, siempre que se deba a asuntos relacionados con la institución.
- 8.- Por promover actos o difundir rumores, que alienen el retiro de los socios y clientes, el retiro de depósitos.
- 9.- Por insolvencia declarada judicialmente, por operaciones financieras con la cooperativa y con instituciones del sistema financiero.

De la resolución de exclusión, el o los afectados podrán apelar ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro del término de cinco días contados a partir de la suscripción del Acta de Imposibilidad de Mediación. Los procedimientos descritos no obstan para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la justicia ordinaria.

**Artículo 11.- LIQUIDACIÓN DE HABERES:** En caso de pérdida de la calidad de socio, por cualquiera de las causas previstas en el presente Estatuto, la Cooperativa liquidará y entregará los haberes que le correspondan, previa las deducciones contempladas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General, dentro de los 90 días siguientes a la pérdida de dicha calidad y dentro del límite del 5% del capital social de la cooperativa.

La liquidación de haberes incluirá la alícuota a que tenga derecho el socio en los bienes inmuebles adquiridos con aportaciones de los socios.

Los valores que, por concepto de liquidación de haberes de ex - socios, excedieren el 5% del capital social, serán presupuestados como cuenta por pagar para el ejercicio económico del año siguiente.

**Artículo 12.- FALLECIMIENTO:** En caso de fallecimiento de un socio, los haberes que le correspondan, por cualquier concepto, serán entregados a sus herederos de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil y cumpliendo la asignación efectuada por autoridad competente, salvo que el Reglamento Interno prevea algún mecanismo de sustitución del fallecido por uno de sus herederos.

## **TÍTULO TERCERO**

### **ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO.**

**Artículo 13.- ESTRUCTURA INTERNA:** El gobierno, dirección, administración y control Interno de la Cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

1. Asamblea General de Socios o de Representantes;
2. Consejo de Administración;
3. Consejo de Vigilancia;
4. Gerencia; y,

## **CAPÍTULO PRIMERO**

### **DE LA ASAMBLEA GENERAL**

**Artículo 14.- ASAMBLEA GENERAL:** La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa.

Para participar en la Asamblea General, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a la cooperativa o, dentro de los límites de mora permitidos por el Reglamento Interno.

Cuando la cooperativa supere los 200 socios, la Asamblea General se efectuará con Representantes elegidos en un número no menor de 30, ni mayor de 100, por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, de conformidad con el Reglamento de Elecciones aprobado por la Asamblea General de Socios, que contendrá los requisitos y prohibiciones para ser elegido representante y el procedimiento de su elección, acorde con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

Considerando que la Cooperativa supera los 200 socios, la Asamblea General se efectuará con **30** Representantes.

Considerando que la Cooperativa no supera los 200 socios, la Asamblea General se efectuará sin Representantes.

**Artículo 15.- ELECCIÓN DE REPRESENTANTES:** Los representantes durarán **4** años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos en forma inmediata, por una sola vez. Se elegirán dos representantes suplentes por cada principal.

Si un representante a la Asamblea General es elegido como vocal del Consejo de Administración o Vigilancia, perderá su condición de representante y se principalizará al respectivo suplente.

Los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia son miembros natos de la Asamblea General y tendrán derecho a voz y voto, sin que puedan ejercer este último, en aquellos asuntos relacionados con su gestión.

**Artículo 16.- SUPLENTE:** La calidad y ejercicio de la representación es indelegable. Si por razones debida y oportunamente justificadas, al menos, con 48 horas de anticipación y por escrito, un representante no pudiere asistir a una Asamblea General, se principalizará a su respectivo suplente, hasta la conclusión de la misma.

**Artículo 17.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA ASAMBLEA GENERAL:**

Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, la Asamblea General, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Aprobar y reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de Elecciones;
2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia;
3. Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
4. Nombrar auditor Interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;
5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea.
6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el Reglamento Interno;
8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
9. Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución;
10. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
11. Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
12. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
13. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia.
14. Conocer las tablas de remuneraciones y de ingresos que, por cualquier concepto, perciban el Gerente y los ejecutivos de la organización;

15. Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su redención;

**Artículo 18.- CONVOCATORIA:** Las convocatorias para asambleas generales, serán efectuadas por el Presidente, por su propia iniciativa; mandato estatutario; petición del Consejo de Vigilancia, Gerente o petición de la tercera parte de los socios o representantes.

En caso de falta de convocatoria oportuna, debidamente calificada, según lo dispuesto en el Reglamento Interno, podrá convocarla el vicepresidente o, en su defecto, el presidente del Consejo de Vigilancia. De persistir la falta de convocatoria, los peticionarios podrán solicitar al Superintendente que ordene la convocatoria bajo advertencia de las sanciones a que hubiere lugar.

En la convocatoria constarán por lo menos: lugar, fecha, hora y el orden del día de la Asamblea; y, los adjuntos que se remitan junto con la convocatoria, de ser el caso.

**Artículo 19.- CLASES Y PROCEDIMIENTO DE ASAMBLEAS:** Las Asambleas Generales serán ordinarias, extraordinarias e informativas y su convocatoria, quórum, delegación de asistencia y normas de procedimiento parlamentario, se regirán por lo dispuesto por el órgano regulador.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

**Artículo 20.- INTEGRACIÓN:** El Consejo de Administración es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por **5** Vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

Los Vocales durarán en sus funciones **4** año(s) y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva; cuando concluya su segundo período no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo hasta después de transcurrido un período.

**Artículo 21.- CALIFICACIÓN:** El Consejo de Administración se instalará dentro de los ocho días posteriores a su elección para nombrar de entre sus miembros un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario, quienes lo serán también de la Asamblea General.

Considerando el segmento en el que la cooperativa sea ubicada, los vocales del Consejo iniciarán sus funciones a partir de que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria califique su idoneidad, hasta tanto, continuará en sus funciones el Consejo anterior.

**Artículo 22.- ATRIBUCIONES:** Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno de la cooperativa, son atribuciones y deberes del Consejo de Administración, los siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley y los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas al Estatuto Social y Reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los Reglamentos de administración y organización internos, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;

10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el Reglamento Interno;
12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;
14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General;
16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;
17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del Reglamento a la Ley;
18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos;
19. Señalar el número y valor mínimos de certificados de aportación que deban tener los socios y autorizar su transferencia, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa;
20. Fijar el monto de las cuotas ordinarias y extraordinarias para gastos de administración u otras actividades, así como el monto de las multas por inasistencia injustificada a la Asamblea General; El Consejo de Administración podrá delegar su función de aprobación de ingreso de socios.

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **DEL CONSEJO DE VIGILANCIA**

**Artículo 23.- INTEGRACIÓN:** El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la gerencia. Estará integrado por **3** Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, de entre los socios que cumplan los requisitos previstos en el artículo 26 del presente Estatuto y acrediten formación académica o experiencia en áreas relacionadas con auditoría o contabilidad, según el segmento en que se encuentre ubicada la cooperativa.

Los Vocales durarán en sus funciones 4 años y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva y cuando concluya su segundo período, no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo, hasta después de un período.

**Artículo 24.- CALIFICACIÓN:** El Consejo de Vigilancia se instalará dentro de los ocho días siguientes a su elección, para nombrar, de entre sus miembros, un Presidente y un Secretario.

Considerando el segmento en el que se encuentre ubicada la cooperativa, los vocales del Consejo iniciarán sus funciones a partir del momento en que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria califique su idoneidad, hasta tanto, continuará en sus funciones el Consejo anterior. De no calificarse o posteriormente descalificarse a un directivo, se principalizará el suplente respectivo.

**Artículo 25.- ATRIBUCIONES:** Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, son atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia, los siguientes:

1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
5. Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 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, balance social y la gestión de la cooperativa;
8. Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de auditor Interno y externo;
9. Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General, contando previamente con los criterios de gerencia;

10. Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
11. Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones.
12. Efectuar arquezos de caja, periódica u ocasionalmente, dependiendo del segmento al que la cooperativa se corresponda, y revisar la contabilidad de la cooperativa, a fin de verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables.
13. Organizar, dirigir el proceso y resolver la selección del oficial de cumplimiento, de la terna preparada para el efecto;
14. Elaborar el expediente, debidamente sustentado y motivado, cuando pretenda solicitar la remoción de los directivos o gerente y notificar con el mismo a los implicados, antes de someterlo a consideración de la Asamblea General.
15. Instruir el expediente sobre infracciones de los socios, susceptibles de sanción con exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración, aplicando lo dispuesto en el Reglamento Interno;
16. Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de Directivos o Administradores de la Cooperativa; y, formular las observaciones pertinentes en cada caso;

Sin perjuicio de las observaciones que pueda formular el Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración podrá ejecutar sus resoluciones bajo su responsabilidad, no obstante lo cual, esta decisión deberá ser, obligatoriamente, puesta en conocimiento de la siguiente Asamblea General.

## **CAPÍTULO CUARTO**

### **DISPOSICIONES COMUNES PARA LOS CONSEJOS**

#### **DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA**

**Artículo 26.- REQUISITOS:** Para que un socio o representante, sea designado vocal de los consejos debe por lo menos cumplir los siguientes requisitos:

1. Tener al menos dos años como socio en la cooperativa;
2. Acreditar al menos veinte horas de capacitación en el área de sus funciones, antes de su posesión;
3. Estar al día en sus obligaciones económicas con la cooperativa;
4. Acreditar la formación académica necesaria, cuando el segmento en que la cooperativa sea ubicada así lo demande;
5. No haber sido relegido en el periodo inmediato anterior;
6. No tener relación de parentesco, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni relación conyugal o unión de hecho con otro de los vocales ni con el Gerente;
- 7.- Tener liderazgo moral reconocido por los integrantes de la cooperativa,
- 8.- No podrá ejercer simultáneamente las funciones de Representante General, o vocal de los consejos o representante legal de otra cooperativa de ahorro y crédito o directivo de otra institución financiera.

El período de duración de los vocales de los consejos, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto, continuarán en funciones, los vocales cuyo período haya fenecido.

**Artículo 27.- SESIONES:** Los consejos sesionarán, ordinariamente, por lo menos, una vez al mes y extraordinariamente, cuando lo convoque su Presidente. Las convocatorias se realizarán con tres días de anticipación, por iniciativa del Presidente o de al menos, dos de sus miembros.

En la convocatoria constarán el lugar, fecha y hora de la asamblea, los asuntos a tratarse; y, los adjuntos que se remiten con la convocatoria, del ser del caso.

Las resoluciones se adoptarán con el voto conforme de más de la mitad de sus miembros, excepto en los casos en que tenga tres vocales, en que se requerirá unanimidad. En caso de empate, el asunto se someterá nuevamente a votación y de persistir el mismo, se tendrá por rechazado; los votos de los vocales serán a favor o en contra y no habrá abstenciones. De las sesiones de los consejos se levantarán actas suscritas por el Presidente y el Secretario o quienes actúen como tales.

**Artículo 28.- RESPONSABILIDADES:** Los vocales de los Consejos son responsables por las decisiones tomadas con su voto, incluyendo los suplentes transitoriamente en funciones y responderán por violación de la Ley, su Reglamento General, el Estatuto o los Reglamentos Internos. Solo pueden eximirse por no haber participado en las reuniones en que se hayan adoptado las resoluciones o existiendo constancia de su voto en contra, en el acta correspondiente.

**Artículo 29.- CAUSAS DE REMOCIÓN DE MIEMBROS DE CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA:** La Asamblea General podrá remover, en cualquier tiempo, previo ejercicio del derecho a la defensa, a uno o varios vocales del Consejo de Administración o del Consejo de Vigilancia, por una de las siguientes causas:

1. Por recomendación u observaciones debidamente fundamentadas, que consten en informes de los organismos de control o auditoría;
2. Por irregularidades debidamente comprobadas;
3. Por rechazo a sus informes de gestión; en este caso la remoción será adoptada con el voto de más de la mitad de los integrantes de la Asamblea General, acorde lo dispuesto en el artículo 31 del presente estatuto;
- 4.- Por efectuar actos desleales o disposición arbitraria o fraudulenta de los fondos y bienes de la cooperativa, debidamente comprobadas,
- 5.- Por incurrir en morosidad por obligaciones directas en la cooperativa

**Artículo 30.- REMOCIÓN POR NEGLIGENCIA:** Se presumirá negligencia de los miembros que injustificadamente no asistan a tres sesiones consecutivas o seis en total durante un año, perdiendo automáticamente su calidad y se deberá proceder, obligatoriamente, a su reemplazo. En ausencia total de suplentes se convocará de inmediato a Asamblea General, para elegir nuevos vocales que llenen las vacantes de acuerdo con el Estatuto y el Reglamento Interno.

**Artículo 31.- PROCEDIMIENTO DE REMOCIÓN DE MIEMBROS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, VIGILANCIA Y GERENTE:** Para resolver la remoción de los miembros de los Consejos de Administración, de Vigilancia o del Gerente, por rechazo de sus informes, se seguirá el procedimiento previsto en el Reglamento Interno de la cooperativa.

## **CAPÍTULO QUINTO**

### **DE LAS COMISIONES ESPECIALES**

**Artículo 32.- INTEGRACIÓN:** Las Comisiones Especiales serán permanentes u ocasionales. Las designará el Consejo de Administración con tres vocales que durarán un año en sus funciones, pudiendo ser relegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo. Las comisiones especiales permanentes cumplirán las funciones determinadas en el Reglamento Interno. Las comisiones ocasionales, cumplirán las funciones que el Consejo de Administración les encargue.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **DEL PRESIDENTE**

**Artículo 33.- ATRIBUCIONES:** El Presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General, durará **4** años en sus funciones, pudiendo ser elegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal en dicho Consejo y, además de las atribuciones constantes en las normas jurídicas que rigen la organización y funcionamiento de la cooperativa, tendrá las siguientes:

1. Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
2. Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General;
3. Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa;
4. Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, siempre y cuando el Reglamento Interno así lo determine;
- 5.- Vigilar el fiel cumplimiento del reglamento interno del presente estatuto y hacer cumplir las resoluciones tomadas por la Asamblea General.

El Vicepresidente cumplirá las funciones que le sean encargadas por el Presidente y las delegaciones dispuestas por el Consejo de Administración. En caso de renuncia, ausencia, inhabilidad del Presidente o encargo de la Presidencia, asumirá todos los deberes y atribuciones del Presidente.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO**

### **DE LOS SECRETARIOS**

**Artículo 34.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:** Los Secretarios de los Consejos y Comisiones serán elegidos obligatoriamente de entre los vocales de dichos organismos, con excepción del secretario del Consejo de Administración, quien será o no socio, pudiendo actuar también como Secretario de la cooperativa, formando parte de la nómina de sus empleados.

Además de las funciones y responsabilidades propias de la naturaleza de su cargo, los Secretarios tendrán las siguientes:

1. Elaborar las actas de las sesiones y conservar los libros correspondientes;
2. Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del Presidente del Consejo o Comisión que corresponda;
3. Tener la correspondencia al día;
4. Llevar un registro de resoluciones, de la Asamblea General y de los Consejos de Administración, Vigilancia o Comisiones, según corresponda;
5. Custodiar y conservar ordenadamente el archivo;
6. Notificar las resoluciones;

Además de las atribuciones y deberes señalados, el Secretario del Consejo de Administración y de la Asamblea General, tendrá las siguientes:

1. Registrar la asistencia a sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración;
2. Llevar el registro actualizado de la nómina de socios, con sus datos personales;
3. Desempeñar otros deberes que le sean asignados por la Asamblea General o el Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones de la Ley, su Reglamento, el presente Estatuto o su Reglamento Interno;

## **CAPÍTULO OCTAVO**

### **DEL GERENTE**

**Artículo 35.- REQUISITOS:** Para ser designado Gerente de la Cooperativa, el postulante deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo, además de las condiciones previstas en el Reglamento Interno.

El Gerente deberá rendir caución previo al registro de su nombramiento. Cuando así lo amerite el segmento en que sea ubicada la cooperativa, deberá cumplir los requisitos previstos en el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y en las regulaciones que se dictaren para el efecto.

El Gerente, sea o no socio de la cooperativa, es el representante legal de la misma, su mandatario y administrador general. Será contratado bajo el Código Civil, sin sujeción a plazo, debiendo ser afiliado al Seguro Social, sin que ello implique relación laboral.

**Artículo 36.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES.-** Además de las previstas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la Ley, su Reglamento y el presente Estatuto social;
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;

5. Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado los contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
8. Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración;
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el Reglamento Interno; cuando el Reglamento Interno disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el Reglamento o la Asamblea General le autorice;
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
15. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido;
16. Ejecutar las políticas sobre los precios de bienes y servicios que brinde la cooperativa, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de Administración;
- 17.- Disponer la apertura de cuentas, tener la firma conjunta con el personal operativo para el manejo de aquellas, cuando corresponda, la suscripción de cheques y delegar esta atribución a los administradores de oficinas operativas conforme lo determine el reglamento interno.

**Artículo 37.- PROHIBICIÓN:** No podrá designarse como Gerente a quien tenga la calidad de cónyuge, conviviente en unión de hecho, o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con algún vocal de los consejos.

## TÍTULO CUARTO

### RÉGIMEN ECONÓMICO

**Artículo 38.- PATRIMONIO Y CAPITAL SOCIAL:** El patrimonio de la cooperativa estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepetible de Reserva Legal y las reservas facultativas que, a propuesta del Consejo de Administración, fueren aprobadas por la Asamblea General.

El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente evaluados por el Consejo de Administración.

Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa.

Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos.

Los certificados de aportación entregados a los socios, serán de un valor de **30 Dólares de los Estados Unidos de América** cada uno; en su diseño se incluirá el nombre de la cooperativa; el número y fecha de registro; la autorización de funcionamiento otorgada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el valor de las aportaciones representadas en los certificados; el nombre del socio titular de dichas aportaciones y la firma del Presidente y el Gerente.

**Artículo 39.- FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA:** El Fondo Irrepartible de Reserva Legal, estará constituido y se incrementará anualmente con al menos el 50% de las utilidades, al menos el 50% de excedentes y, las donaciones y legados, una vez cumplidas las obligaciones legales; y no podrá distribuirse entre los socios, ni incrementar sus certificados de aportación, bajo ninguna figura jurídica. En caso de liquidación de la cooperativa, la Asamblea General determinará la organización pública o privada, sin fin

de lucro, que será beneficiaria del fondo y que tendrá como objeto social una actividad relacionada con el sector de la economía popular y solidaria.

**Artículo 40.- CONTABILIDAD Y BALANCES:** La Cooperativa aplicará las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los estados financieros y balance social anuales serán aprobados por la Asamblea General y remitidos a la Superintendencia hasta el 31 de marzo de cada año.

En los registros contables de la cooperativa se diferenciarán, de manera clara, los resultados financieros provenientes de las actividades propias del objeto social y los que sean producto de actividades complementarias, así como las utilidades y los excedentes.

**Artículo 41.- CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS:** La cooperativa mantendrá, obligatoriamente, por un período mínimo de siete años contados a partir de la fecha de cierre del ejercicio, los archivos de la documentación contable que sustente los eventos económicos reflejados en sus estados financieros.

La documentación sobre los antecedentes laborales de los empleados de la cooperativa se mantendrá en archivo durante todo el tiempo que dure la relación laboral y hasta tres años después de terminada, de no haberse iniciado acción judicial contra la organización.

## **TÍTULO QUINTO**

### **DE LA FUSIÓN, ESCISIÓN, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**

**Artículo 42.- FUSIÓN Y ESCISIÓN:** La cooperativa podrá fusionarse con otra u otras de la misma clase o escindirse en dos o más cooperativas de la misma o distinta clase, en cualquier tiempo, por decisión de las dos terceras partes de los socios o representantes de la Asamblea General convocada especialmente para ese efecto, debiendo, en los dos casos, ser aprobada mediante resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En la Asamblea General que resuelva la fusión, se aprobarán los estados financieros, se resolverán las transferencias de activos, pasivos y patrimonio, además de la distribución de los certificados de aportación y las compensaciones que se acordaren, sean en numerario, bienes o sustitución de pasivos.

**Artículo 43.- DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN:** La cooperativa se disolverá y liquidará, por voluntad de sus integrantes, expresada con el voto secreto de las dos terceras partes de los socios o representantes, en Asamblea General convocada especialmente para el efecto o por resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo con las causales establecidas en la Ley y su Reglamento.

## **TÍTULO SEXTO**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** Las infracciones, el procedimiento para aplicación de sanciones y resolución de conflictos, constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa, en el que se garantizará el debido proceso que incluye el derecho a conocer las infracciones acusadas; a la defensa; a presentar pruebas de descargo y apelar ante el órgano interno correspondiente, siempre que se haya agotado la mediación ante un Centro debidamente calificado por la Superintendencia.

La exclusión será susceptible de apelación ante la Superintendencia, adjuntando la copia certificada del Acta de Imposibilidad de Mediación, otorgada luego del proceso correspondiente, los procedimientos descritos no obstan para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la justicia ordinaria.

**SEGUNDA.-** Se entienden incorporadas al presente Estatuto y formando parte del mismo, las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las dictadas por el ente regulador y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**TERCERA.-** Los directivos, socios, administradores y empleados de la cooperativa, brindarán, obligatoriamente, las facilidades necesarias para la realización de

inspecciones, supervisiones, exámenes especiales, auditorías y entregarán la información que fuere requerida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los organismos encargados de la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos y otros organismos de control, caso contrario, las sanciones que pudieran imponerse a la cooperativa serán de su responsabilidad.

**CUARTA.-** El Secretario de la cooperativa será responsable, civil y penalmente, en los términos previstos en el artículo 178 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, por las certificaciones y declaraciones que otorgue, en el ejercicio de sus funciones.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** Dentro de los **120** días siguientes a la aprobación del presente Estatuto por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa procederá a renovar los Consejos de Administración y Vigilancia, observando lo dispuesto en la Ley de la materia y el presente Estatuto.

**SEGUNDA.-** Por tratarse de un proceso de adecuación de Estatutos general, dispuesto por la Ley, por esta sola ocasión, las renovaciones de los Consejos de Administración y Vigilancia se efectuarán sin la necesidad de renuncia de los actuales miembros que deseen proponer su candidatura y al amparo de las reglamentaciones internas vigentes.

Anexo 2: Encuesta dirigida a los socios de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

1. ¿Está satisfecho como socio de la COAC?

SI .....

NO .....

2. ¿Está de acuerdo con los servicios que ofrece la COAC?

SI .....

NO .....

3. ¿La atención que recibe es?

Excelente .....

Muy buena .....

Buena .....

Mala .....

4. ¿Cómo considera usted el ambiente de la COAC?

Amigable .....

Poco amigable .....

Desagradable .....

5. ¿Cree usted que el personal de la COAC ayuda para el bienestar de sus socios?

SI .....

NO .....

6. ¿Cree usted que el personal cumple a cabalidad sus funciones de manera eficiente?

SI .....

NO .....

7. ¿Conoce los requisitos necesarios para ser socio de la COAC?

SI .....

NO .....

8. ¿Considera que la COAC brinda facilidades para acceder a un préstamo?

SI .....

NO .....

9. ¿Piensa que la COAC ofrece préstamos con una tasa de interés baja?

SI .....

NO .....

10. ¿Cree que la tasa de interés ofrecida por la COAC en una póliza es beneficiosa para el socio?

SI .....

NO .....

### Anexo 3: Entrevista al Gerente

CARGO: Gerente

1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?

2. ¿Sabe usted si se ha implementado un Sistema de Control Interno en la COAC?

3. ¿Cuál es el objetivo de mantener un Sistema de Control Interno dentro de la COAC?

4. ¿Cuál es la persona responsable para realizar el Control Interno?

5. ¿Que garantiza que se evalúe el sistema de control interno a la COAC?
6. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al sistema de Control Interno de la COAC?
7. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?

#### Anexo 4: Entrevista a la Auditora Interna

CARGO: Auditora Interna

1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?
2. ¿Considera que se cumple con los procedimientos del Sistema de Control?
3. ¿Que garantiza que se evalúe el sistema de Control Interno a la COAC?
4. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al sistema de Control Interno de la COAC?
5. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?

#### Anexo 5: Entrevista a la Asesora de Crédito

CARGO: Asesora de Crédito

1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?
2. ¿Sabe usted si se ha implementado un Sistema de Control Interno en la COAC?
3. ¿Considera que se cumple con los procedimientos del Sistema de Control?
4. ¿Cuál es la persona responsable para realizar el Control Interno?
5. ¿Que garantiza que se evalúe el sistema de Control Interno a la COAC?
6. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al sistema de Control Interno de la COAC?
7. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?

#### Anexo 6: Entrevista a la Contadora

CARGO: Contadora

1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?
2. ¿Sabe usted si se ha implementado un Sistema de Control Interno en la COAC?
3. ¿Considera que se cumple con los procedimientos del Sistema de Control?
4. ¿Cuál es la persona responsable para realizar el Control Interno?

5. ¿Que garantiza que se evalúe el Sistema de Control Interno a la COAC?
6. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al Sistema de Control Interno de la COAC?
7. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?

#### Anexo 7: Entrevista al Operador de Sistemas

CARGO: Operador de Sistemas

1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?
2. ¿Sabe usted si se ha implementado un Sistema de Control Interno en la COAC?
3. ¿Cuál es la persona responsable para realizar el Control Interno?
4. ¿Que garantiza que se evalúe el Sistema de Control Interno a la COAC?
5. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al Sistema de Control Interno de la COAC?
6. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?

#### Anexo 8: Entrevista al Cajero

CARGO: Cajero

1. ¿Qué opinión tiene sobre el Control Interno?
2. ¿Considera que se cumple con los procedimientos del Sistema de Control?
3. ¿Cuál es la persona responsable para realizar el Control Interno?
4. ¿Dentro de su cargo que desempeña que principios de Control Interno utiliza?
5. ¿Conoce si se ha realizado una evaluación al Sistema de Control Interno de la COAC?
6. ¿Está de acuerdo que se evalúe el Sistema de Control Interno de la COAC?

Anexo 9: Ficha de Procedimiento

Gráfico 14: Procedimiento de Cierre de Caja

N° DE PROCEDIMIENTO		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ÍTEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	CAJERO	1. PROCEDIMIENTO TRANSACCIONES DE CAJA
2	CAJERO	2. PROCEDIMIENTO CUADRE SISTEMA FACILITO
3	CAJERO	3. Realiza cierre de caja. a. Ingresar al sistema b. Menú Caja c. Cierre d. Realizar arqueo del efectivo
4	CAJERO	4. Esta correctamente cuadrado. a. Si está correctamente cuadrado. Generar documento de cierre de caja. b. Si no está correctamente cuadrado. Retomar actividad 3.
5	CAJERO	5. Firmar documento de cierre de caja
6	CAJERO	6. Generar Reporte de Transacciones diarias
7	CAJERO	7. Enviar a Jefe de Caja.
8	JEFE DE CAJAS	8. Recibir Documentación a. Documento de cierre de caja b. Reporte de Transacciones diarias
9	JEFE DE CAJAS	9. Validar a. Si está correcto. Continuar b. Si no está correcto. Retomar actividad 3.
10	CAJERO	10. Archivar documentación.
ELABORADO POR:  _____		REVISADO POR:  _____
TCLGO. PABLO ULLOA		ING. LUIS MOSQUERA
		APROBADO POR:  _____
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora

## Anexo 10: Fotografías



**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora



**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza

**Elaborado por:** La autora



**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza  
**Elaborado por:** La autora



**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza  
**Elaborado por:** La autora