



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO II, PARA LA COMPAÑÍA CORPORACIÓN CFC S.A. EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL PERIODO 2015”

AUTORA:

BUENAÑO URDIALES BLANCA VALERIA

Riobamba-Ecuador
2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Blanca Valeria Buenaño Urdiales, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación

Mgs. María Isabel Logroño Logroño

DIRECTORA

Ec. Luis Ernesto López Villa

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Blanca Valeria Buenaño Urdiales, 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, 21 de marzo del 2016

Blanca Valeria Buenaño Urdiales

060352896-9

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico la concepción de este trabajo a mi Madre por su amor incondicional, dedicación por sus hijos, ejemplo de lucha, y sacrificio en todos estos años de mi vida, hoy cumpla un logro más bendecido por Dios al mantenernos festejando juntas.

Te amo mamá y cada uno de mis esfuerzos y logros alcanzados serán para ti.

Blanca Valeria Buenaño Urdiales

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un sincero agradecimiento primeramente a Dios por haberme guiado con su luz y permitirme hacer realidad este sueño de toda la vida, también a todas las personas que de una u otra manera me motivaron a empezar y permanecieron junto a mí hasta culminar este arduo camino que lo he venido viviendo desde hace 4 años.

Gracias Lcda. Isabel Logroño y Eco. Luis López por aportar con sus conocimientos en la evolución de este trabajo, por la paciencia y por ayudarme a terminar mis estudios con éxito.

Blanca Valeria Buenaño Urdiales

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 CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema	2
1.1.2 Delimitación del problema	2
1.2 OBJETIVOS.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.1.1 Antecedentes.....	5
2.1.2 Control Interno	7
2.1.3 Componentes De Control Interno (COSO II).....	8
2.1.4 Objetivos del Control Interno	13
2.1.5 Limitaciones del Control Interno	13
2.1.6 Manual de referencia	14
2.2 IDEA A DEFENDER.....	15
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	16
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	16
3.3.1 Descriptiva	16
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	16
3.2.1 Investigación de campo.....	16

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	16
3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	16
3.4.1 Métodos	16
3.4.1.1 Método Deductivo	16
3.4.1.2 Método Inductivo	17
3.4.2 Técnicas de investigación.....	17
3.4.2.1 Entrevistas	17
3.4.2.2 Observación	17
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO	18
4.1 DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO II, PARA LA COMPAÑIA CORPORACIÓN CFC S.A EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL PERÌODO 2015.....	18
4.1.1 Generalidades de la Empresa.....	18
4.1.2 Análisis situacional.....	33
4.1.3 Descripción de los procesos administrativos actuales.....	39
4.1.4 Análisis FODA de la corporación CFC-Riobamba.....	41
4.1.5 Evaluación de control interno	42
4.1.5.1 Ambiente de control.....	42
4.1.5.2 Evaluación de riesgos.....	44
4.1.5.3 Actividades de control.....	46
4.1.5.4 Información y comunicación.....	48
4.1.5.5 Monitoreo.....	50
4.1.6 Diseño de los procedimientos a desarrollarse por componente en la Corporación CFC - Riobamba	51
4.1.6.1 Ambiente de control.....	51
4.1.6.2 Evaluación del riesgo	66
4.1.6.3 Actividades de control.....	72
4.1.6.4 Sistema de información y comunicación	76
4.1.6.5 Supervisión del sistema de control – monitoreo	80
4.1.7 Diseño de procesos por departamentos y flujogramas	85
4.1.7.1 Diseño del proceso asistente de crédito	85
4.1.7.2 Diseño del proceso de gerencia-oficial de crédito.....	87
4.1.7.3. Diseño del proceso del departamento de operaciones.....	89
4.1.7.4. Diseño del proceso de liquidaciones.....	92
4.1.7.5 Diseño del proceso de liberaciones.....	92

4.1.7.6 Diseño del proceso de recuperación de cartera-cuadrillas de retiro de vehículos...	96
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	99
BIBLIOGRAFÍA.....	100
WEBGRAFÍA.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Ambiente de Control y Establecimiento de Objetivos.....	54
Tabla No. 2 Matriz de Riesgos Internos.....	70
Tabla No. 3 Matriz de Riesgos Externos.....	71
Tabla No. 4 Escalas de Medición.....	71
Tabla No. 5 Valoración de Riesgos.....	71
Tabla No. 6 Actividades de control y prevención de riesgos.....	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico No. 1 Evolución del COSO	7
Grafico No. 2 Componentes del COSO II.....	8
Grafico No. 3 Relación entre el COSO I y II	9
Grafico No. 4 Flujograma Asistente de Crédito.....	86
Grafico No. 5 Flujograma Oficial de Crédito.....	88
Grafico No. 6 Flujograma de Asistente de Operaciones de Crédito.....	91
Grafico No. 7 Flujograma Proceso de Liquidación	94
Grafico No. 8 Flujograma Proceso de Liberación	95
Grafico No. 9 Flujograma Departamento de Recuperación de Cartera.....	97

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1 Créditos.....	27
Cuadro No. 2 Competencia a nivel Nacional.....	41
Cuadro No. 3 Análisis FODA.....	41

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1 Reglamento Interno	101
---	------------

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene por objeto contribuir a la seguridad tanto del sistema contable como administrativo de la Empresa Compañía Corporación C.F.C. S.A. en la ciudad de Riobamba, puesto que el buen funcionamiento del control interno asegura el cumplimiento de los objetivos. El Sistema de Control Interno está desarrollado en base al modelo Coso II en el cual sus componentes son: Ambiente de Control-Establecimiento de Objetivos; Identificación-Evaluación-Respuesta al riesgo; Actividades de Control; Información-Comunicación y Monitoreo. El Ambiente de control es la estructura de todo el sistema, recae la responsabilidad en la Gerencia, la persona encargada de hacer cumplir y supervisar el proceso de implementación, el mismo que será alineado con los objetivos de la empresa. En la evaluación de riesgos, la empresa debe identificar riesgos tanto internos como externos, consecuentemente estos riesgos son evaluados y en lo posible mitigados. Es importante también establecer mecanismos de control en cada área de la empresa, como actividades para generar los procesos que van a encaminar al logro de los objetivos y metas. Para que el sistema de control interno sea eficiente es necesario realizar un monitoreo constante así como evaluaciones periódicas que permitan verificar a tiempo los errores o posibles desviaciones con la finalidad de cumplir con éxito este proceso. Finalmente la aplicación de esta propuesta mejorará el sistema de control en las siguientes áreas de la empresa: Gerencia, Asistente de Crédito, Departamento de Operaciones, Departamento de Recuperación de Cartera.

Palabras Clave: C.F.C., Control interno COSO, eficiente.

Lcda. María Isabel Logroño

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The present investigation work deals with contributing to security of both the accounting and the administrative system of the Enterprise Company Corporation CFC S.A in Riobamba city, as the good functioning of the internal control secures the objective accomplishment. The Internal Control System is developed on the basis of the Coso II model in which its components are: Environment of Objective Control-Establishment; Identification- Evaluation-Response at risk; Control Activities; Information-Communication and Monitoring.

The Control Environment is the structure of all system, with the Management responsibility; the person in charge of making accomplish and supervising the implementation process, which will be lined up with the enterprise objectives. In the risk evaluation, the enterprise must identify both internal and external risks; consequently these risks are evaluated and mitigated if possible. It is also important to establish control devices in each enterprise area such as activities to generate the processes led to the achievement of objectives and goals. For the internal control system to be efficient it is necessary to carry out a constant monitoring as well as the periodic evaluations which will permit to verify, on time, errors and possible deviations to successfully accomplish this process. Finally, this proposal application will improve the control system in the different enterprise areas: Management, Credit Assistant, Operation Department, Document Recovery department.

Key Words: C.F.C., Internal Control, Coso, Efficient.

INTRODUCCIÓN

En busca de crear mejores procesos que ayuden a las organizaciones a tener barreras de protección frente a los frecuentes cambios a nivel económico, político y social es necesario conocer que el Sistema de Control Interno se ha convertido en una herramienta indispensable en toda organización.

Debido a la importancia que tiene este sistema se ve la necesidad de analizar cada uno de los componentes, que como parte de un proceso integral y dinámico ha ido evolucionando a través del tiempo con el único objetivo de mejorarlo y adaptarlo a las necesidades de las empresas. En vista de ello para el presente trabajo de investigación se ha tomado como referencia los componentes del modelo COSO II.

Hacer uso de este sistema es el objetivo de la presente investigación para lo cual es necesario identificar las debilidades en cada una de las áreas para fortalecer con la implementación de este sistema en base a cada uno de los componentes del modelo COSO II.

Una vez detectadas las debilidades a través de una evaluación de Control Interno, se procederá a realizar la propuesta por cada componente. Ambiente de Control, componente creado para controlar este sistema en función a los objetivos y metas planteadas por la empresa, tiene que ver con la organización y el desempeño de los trabajadores.

La evaluación de riesgos es un componente que abarca tres aspectos importantes; La identificación de riesgos que contempla aspectos internos y externos que ponen en riesgo el buen funcionamiento de la empresa. Una vez identificados los riesgos es preciso valorar los riesgos y después reducirlos.

La Información y Comunicación importante para que los procesos continúen, no se retrasen ni se detengan con la finalidad de lograr los objetivos propuestos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Compañía CFC S.A tiene como objeto social realizar actividades de administración de cartera en la ciudad de Riobamba, por lo tanto es primordial que la gestión que lleva a cabo la empresa necesita procesos eficientes que alcancen la excelencia, este es uno de los objetivos primordiales ya que sus clientes depositan su entera confianza en esta compañía.

En el último año la compañía ha tenido serios problemas en cuanto a la administración y control de sus actividades, varios trámites se encuentran estancados y los procesos de aprobación son tardíos, creando así clientes insatisfechos.

La falta de un control adecuado, un buen ambiente de trabajo, la escases de planes contingentes, estudios de mercado hace que la compañía no cumpla al 100% con sus objetivos y metas propuestas que son primordiales para generar mayor rentabilidad, por lo tanto es necesario diseñar un Sistema de Control Interno que fortalezca las actividades administrativas y financieras de la Compañía Corporación CFC S.A.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo el diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II a la compañía corporación CFC S.A. en la ciudad de Riobamba en el periodo 2015 contribuirá al mejoramiento de los procesos en forma eficiente y eficaz?

1.1.2 Delimitación del problema

El Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo coso II para la compañía corporación CFC S.A., se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba a desarrollarse en el periodo 2015.

La presente investigación se realiza como parte del proceso de graduación en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en la Facultad de Administración de Empresas-Programas Carrera centro de apoyo Riobamba, así como también proporciona información base para futuras investigaciones.

Una de las debilidades de toda entidad sea esta pública o privada tiene que ver con la organización y en mucho de los casos se ve inmersa en errores, fraudes e irregularidades, por la presencia de controles, políticas y procedimientos ineficientes, frente a esto es importante el desarrollo de sistemas de control adecuados que ayuden al cumplimiento de sus metas y objetivos.

La Empresa Corporación CFC S.A. sucursal Riobamba es una entidad intermediaria sujeta a distintos procedimientos que validen información segura y razonable a las distintas instituciones vinculadas en el proceso de compra y venta de cartera relacionadas con la negociación de vehículos.

Por lo tanto Contar con un sistema adecuado no es cuestión del nivel de mando de la empresa, sino también es una medida que involucra a todos quienes forman parte de este proceso, y conjuntamente involucra a todas las áreas de la empresa.

A demás proporciona mediante el modelo COSO II seguridad y confianza en todas las áreas de la empresa, salvaguardando los recursos y al mismo tiempo enfrentando riesgos internos y externos.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno basado en el modelo COSO II, aplicado a la “Compañía Corporación CFC” S.A en la ciudad de Riobamba en el período 2015 que mejorare los procedimientos y actividades de control en forma eficiente para el cumplimiento de sus objetivos y metas propuestas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar los aspectos generales, situacional y FODA de la Empresa a través de visitas y entrevistas con el fin de conocer el entorno de la Empresa.
- Realizar una evaluación del Sistema de Control Interno (COSO II), a través de la aplicación de cuestionarios para detectar las debilidades de la empresa en este proceso.
- Elaborar el diseño de un Sistema de Control Interno (COSO II), en base a las deficiencias detectadas, para que sus actividades se desarrollen en forma eficiente y eficaz.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Antecedentes

COSO son siglas en Ingles que quiere decir: COMMITTEE OF SPONSORING OF TREADWAY COMMISSION, en español significa COMITE DE ORGANIZACIONES PATROCINADORAS DE LA COMISION TREADWAY.

Este comité fue conformado en 1985 su finalidad principal es identificar información falsa así como también fraudes en la situación financiera de la empresa mediante la implementación de procesos de control y mitigación de riesgos, el modelo COSO desarrolla marcos que orienten el sistema de control interno en todas las áreas de una entidad.

De acuerdo a la información presentada por el: (AUD15) Menciona que:

El Comité estaba conformado por cinco instituciones representativas en Estados Unidos en el campo de la contabilidad, las finanzas y la auditoria interna:

- ✓ American Accounting Association (AAA) – Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos.
- ✓ American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) – Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados (Contadores CPA que forman parte de empresas de contabilidad que hacen auditorías externas de estados financieros).
- ✓ Financial Executive Institute (FEI) – Asociación Internacional de ejecutivos de Finanzas.

- ✓ Institute of Internal Auditors (IIA) – Instituto de Auditores Internos Auditores encargados de la evaluación de los sistemas de control interno en el interior de las organizaciones).
- ✓ Institute of Management Accountants (IMA) – Instituto de Contadores
- ✓ Empresariales (Contadores que trabajan en empresas).

En el año de 1992 el comité de organizaciones patrocinadores de la Comisión Teadwaay presentan una de las primeras versiones del Marco Integrado del Control Interno, el mismo que fue aceptado a nivel mundial convirtiéndose en uno de los modelos líderes en el sistema de todo tipo de empresas.

Con el pasar del tiempo, tomando en cuenta el avance de las nuevas tecnologías y el mundo cambiante en una segunda ocasión se decide lanzar una versión actualizada en mayo del 2013, la cual permite que las empresas cumplan sus objetivos.

GRÁFICO No. 1: Evolución del coso



Elaborado Por: Valeria Buenaño

2.1.2 Control Interno

De acuerdo con el autor (Jimenez Ortega, 2012) menciona que el control interno es:

Un proceso, efectuado por el directorio, la dirección y el resto de los integrantes de una organización, destinado a proveer razonable seguridad en relación al logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad de la elaboración e información contable;
- Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables

Como se puede apreciar en la definición del control interno es un proceso que sirve para poder guiar de cierta forma a las empresas ya que se puede construir parámetros que

ayuden alcanzar los objetivos que se tengan planteados contando con la eficiencia y eficacia de las operaciones que se van desarrollando por la entidad.

2.1.3 Componentes De Control Interno (COSO II)

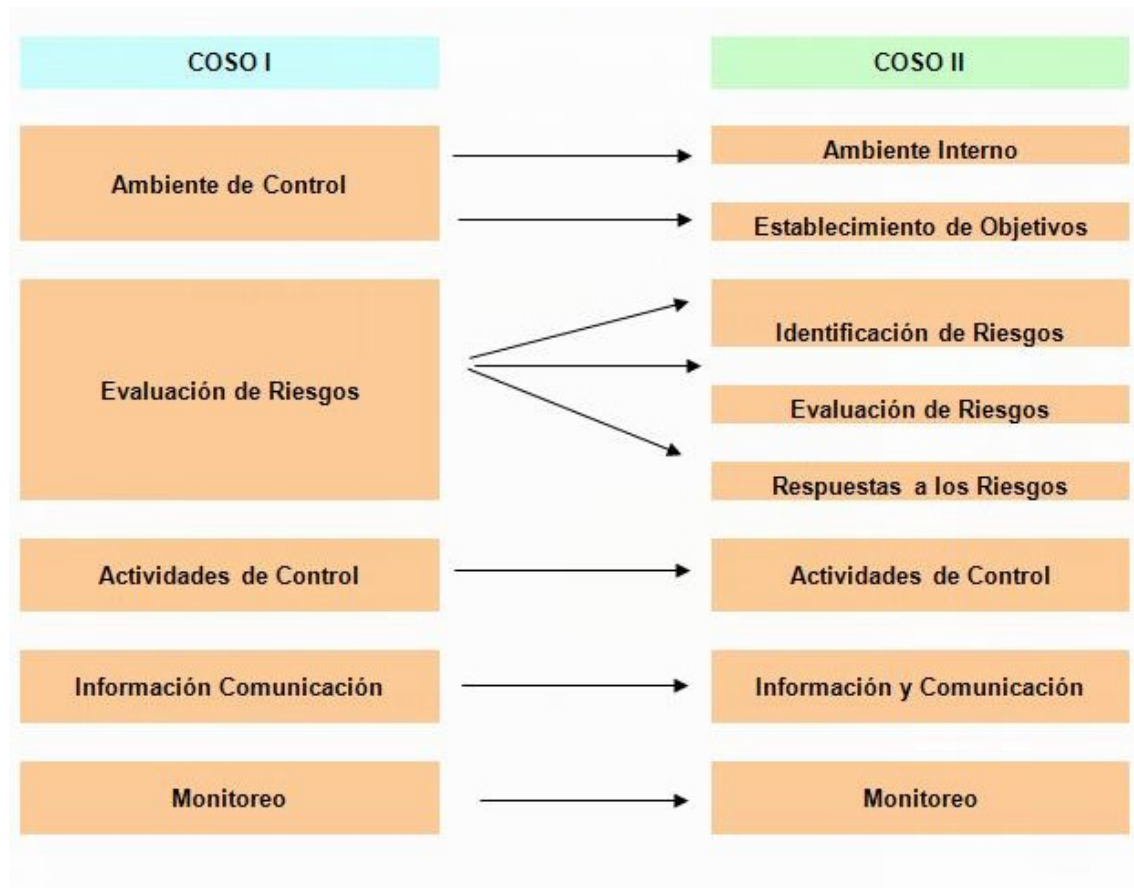
El COSO II consta de ocho componentes:

Gráfico N. 2: Componentes del COSO II



Fuente: Guía práctica de Control Interno

Gráfico No. 3 RELACIÓN ENTRE COSO I Y II



Fuente: Guía práctica de Control Interno

Según el autor (Coopers & Lybrand, 1997) menciona los conceptos de los componentes de COSO II:

Ambiente de Control.- Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada. Enmarca el tono de la organización, influenciando la conciencia del riesgo en su personal. Es la base del resto de los componentes y provee disciplina y estructura.

Según (Jimenez Ortega, 2012) dice que:

La importancia del ambiente de control es la base o andamiaje de todo sistema de control interno. Determina las pautas de comportamiento en la organización e influye en el nivel de concientización del personal respecto del control. No obstante, su trascendencia radica en que como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento, o debilidad de políticas y procedimientos en una organización.

Los principales factores del ambiente de control son:

- ✓ Integridad y valores éticos
- ✓ Competencia profesional
- ✓ Atmosfera de confianza mutua
- ✓ Filosofía y estilo de dirección
- ✓ Estructura, plan organizacional, reglamentos y manuales de procedimiento
- ✓ Delegación de autoridad y asignación de responsabilidades
- ✓ Políticas y prácticas en materia de recursos humanos

- ✓ Consejo de administración, comité de auditoría, etc.

Establecimientos de objetivos.- Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para que los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes internas y externas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.

En fin lo que pretende este estudio es analizar el vínculo entre la misión de una entidad y los objetivos estratégicos, así como con otros objetivos relacionados, y la alineación de estos dos tipos de objetivos con el nivel de riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo

Identificación de eventos.- La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectaran a la organización y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y repuesta de la dirección, los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección conduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos.

Evaluación de los riesgos.-Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre si e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionado los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continúan cambiando continuamente, es necesario de disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Según (Jimenez Ortega, 2012) los riesgos de negocios determinados por la alta dirección incluyen aspectos tales como:

- ✓ Clima de ética y presión a la dirección para el logro de objetivos.
- ✓ Competencia, aptitud e integridad del personal.
- ✓ Tamaño del activo, liquidez o volumen de transacciones.
- ✓ Condiciones económicas del país.
- ✓ Complejidad o volatilidad de las transacciones.
- ✓ Impacto en reglamentos gubernamentales.
- ✓ Procesos y sistemas de información automatizados.
- ✓ Dispersión geográfica de las operaciones.
- ✓ Cambios organizacionales, operacionales, tecnológicos y económicos.

Los riesgos identificados por la alta dirección están directamente relacionados con los procesos críticos en los que se involucran a diversas áreas de la organización. La función de la auditoría interna es identificar los riesgos y asignar prioridades de revisión a las actividades con probabilidad de riesgo mayor.

De acuerdo al autor (Jimenez Ortega, 2012), otro componente del COSO II se define así:

Respuesta a los riesgos.- Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

Al considerar su respuesta, así como los costos y beneficios, y selecciona aquellas que sitúen el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas.

Actividades de control.- las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleve a cabo las instrucciones de la dirección. Ayuda a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, concilaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

Información y comunicación.- hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Según (Jimenez Ortega, 2012) la calidad de la información incluye características básicas a cuidar como:

- ✓ Contenido apropiado
- ✓ Información oportuna
- ✓ Información actual
- ✓ Información exacta
- ✓ Información accesible

Una empresa que quiere lograr sus objetivos, debe tener bien definidos sus canales de comunicación y la información que debe llegar a cada nivel de la organización, garantizando que sea un flujo multidireccional.

Monitoreo.- los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. El desarrollo de controles eficientes es parte del monitoreo el cual permite el empleo de sistemas de mejoramiento de ser el caso.

2.1.4 Objetivos del Control Interno

(COSO II Internal Control) Considera los siguientes objetivos:

- ✓ Relacionados con la misión y visión de la entidad.
- ✓ Varían en función de las decisiones de la conducción relacionadas con el modelo de operaciones, consideraciones de la industria y rendimiento.
- ✓ Se abren en sub-objetivos para los distintos componentes de la estructura de la entidad.
- ✓ Incluyen el resguardo de activos.
- ✓ Objetivos relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones.
- ✓ El cumplimiento de políticas y procedimientos de la entidad, a los efectos del marco, corresponde a objetivos de operaciones.

2.1.5 Limitaciones del Control Interno

(COSO II Internal Control) Considera los siguientes objetivos:

- ✓ Establecimiento de adecuados objetivos, como precondition para el control interno.

- ✓ El juicio humano en la toma de decisiones puede ser equivocado o sujeto a parcialidades.
- ✓ Errores productos del error humano.
- ✓ Posibilidad de anulación de controles por la gerencia. • Posibilidad de burlar controles por la colusión entre distintos actores.

2.1.6 Manual de referencia

SEGÚN EL AUTOR (Mantilla , 2005) :

Este manual de referencia está diseñado para asistir al evaluador en el momento de llenar la hoja de trabajo de las actividades de control y la valoración de riesgos.

El manual de referencia, presenta actividades para negocios comunes, objetivos ilustrativos, riesgos y puntos a enfocar por acciones/actividades de control. Los listados en esta última columna pueden ser útiles en la identificación de acciones dirigiéndolas a los riesgos, y actividades de control relacionadas que pueden ayudar a asegurar las acciones que se han llevado a cabo. Esta última columna también incluye indicadores de cumplimiento que pueden ser, particularmente útiles en un control efectivo. La segunda “OFC”, indica la categoría en la cual se encuentra el objetivo (O- operaciones, F- reportes financieros, C – obediencia). Esta categorización no es precisa y puede variar con las circunstancias.

Modelo genérico de negocios

Las actividades que cubre el manual de referencia están basadas en un modelo genérico de negocios de una empresa. El modelo genérico de negocios representan actividades mayores, y es organizado por niveles, desde el más alto y que, busca cada vez, haya puntos de vista más detallados.

Presentación 1, el nivel de contexto, es el más alto. En este se presentan las interacciones de la empresa con las partes externas:

Los vendedores y los candidatos para el empleo suministran los recursos usados para traer los bienes y servicios al mercado.

El número de partes externas influye en la empresa, incluyendo otra fuente de consumo, cuerpos públicos, colaboradores, inversionistas y competidores.

Presentación 2, el nivel de actividad, representa actividades mayores con la empresa, comprometiendo cinco valores en cada actividad, apoyados por cuatro actividades de infraestructura.

Presentación 3, enfatiza la actividad de la administración, demostrando las subactividades.

Presentación 4, demuestra la administración de varios controladores de envío en las subactividades.

2.2 IDEA A DEFENDER

La realización del diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II, aplicado a la Compañía Corporación CFC S.A de la ciudad de Riobamba, en el año 2015 mejorará los procedimientos y actividades de control en forma eficiente.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Descriptiva

Esta modalidad describe cada uno de los procedimientos y actividades que se desarrollan en la empresa, y en cada una de las áreas, en consecuencia también se realiza una descripción de cada uno de los componentes del COSO II, el mismo que servirá como herramienta fundamental para este trabajo de investigación.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de campo

Este tipo de investigación se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, lo cual permite manejar los datos con seguridad y soportarse en diseños descriptivos y experimentales creando una situación de control, en el caso de esta investigación nuestro estudio se lo realiza en la corporación CFC.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de la presente investigación es todos los funcionarios de la Compañía corporación CFC S.A en la ciudad de Riobamba que laboraron en el periodo 2015”.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Métodos

3.4.1.1 Método Deductivo

La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento

lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

3.4.1.2 Método Inductivo

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

3.4.2 Técnicas de investigación

Para el desarrollo de la investigación se requiere el uso de ciertas técnicas que ayudaran alcanzar los objetivos propuestos.

3.4.2.1 Entrevistas

La entrevista ayuda a la recolección de datos e información que ayuda a la evaluación de las diferentes áreas que constituye la corporación la cual no debe estar influenciada ni realizar prejuicios del entrevistador.

3.4.2.2 Observación

Para poder tener una opinión o perspectiva sobre los ciertos hechos o circunstancias se puede realizar una constancia de forma ocular que los servidores de una empresa aplican los procedimientos establecidos.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO II, PARA LA COMPAÑIA CORPORACIÓN CFC S.A EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL PERÌODO 2015.

4.1.1 Generalidades de la Empresa

a) Reseña Histórica

La corporación CFC tiene como principal accionista al grupo el Juri, su gerente general es el Ing. Marjorie Alzamora, tiene ubicación en la ciudad de Quito, fue creada en el año 2004 como un grupo corporativo relacionado con el negocio automotriz, la función que realiza dicha corporación es la compra de cartera a concesionarias como Quito Motors, Chevrolet, Metro Car, al realizar esta compra la corporación se encarga de dar financiamiento y como uno de los valores agregados que brindan es la entrega de productos y servicios especializados en el diseño de sistemas para la comercialización automotriz, administración de fondos, asesoría de seguros, recuperación de vehículos extraviados por medio de un satélite.

Al realizar el convenio con la concesionaria se deja cancelada toda obligación con la misma mientras que el adeudo está comprendido por el cliente hacia la corporación CFC la cual cobra cuotas mensuales con un interés de 15,20% anual la variación que se lleve del interés está estipulada con el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La corporación CFC está constituida como un Holding es una agrupación de empresas que forman parte del grupo el Juri dedicadas al mercado automotriz en función del crédito, seguro del vehículo, seguro satelital etc.

b) Misión

“Somos una corporación que agrega valor a nuestros clientes y accionistas mediante la entrega de productos y servicios especializados en el diseño de sistemas para la comercialización automotriz; administración de fondos; asesoría de seguros; recuperación satelital de vehículos; y administración de contactos y servicios al cliente”.

c) Visión

“Al finalizar el año 2014 consolidaremos en Ecuador a la Corporación CFC entre los primeros grupos corporativos relacionados con el negocio automotriz integral. Diversificaremos las líneas de negocios a través de la sinergia de nuestras empresas”

c) Objetivos

La Corporación Financiera CFC desea ser uno de los dos primeros grupos corporativos relacionados con el negocio automotriz a nivel nacional y diversificar paulatinamente las líneas de negocio.

Considera importante tener como objetivo, obtener y mantener un adecuado control de flujo de fondos acorde con las necesidades de financiamiento de la corporación Financiera CFC mediante el establecimiento de procedimientos adecuados, por lo cual es necesario comprobar, examinar, inspeccionar y revisar las actividades que se desarrollan en toda la gestión de cobranzas, el control interno es el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adaptados por una entidad, con el fin de que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos dedicados, con capacidades, tiempo y entusiasmo al desarrollo personal y de la empresa, cobijados bajo una visión y misión que esperan liderar su accionar y trato con el cliente.

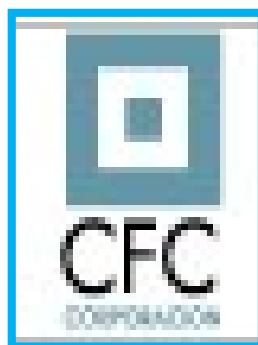
Se pretende que el buen servicio y la experiencia que la empresa tiene cumplan con todas las expectativas, practicando en lo que se realiza a diario bajo principios y valores institucionales, sin dudarle se constituirá en una cultura institucional que permitirá la diferencia en el mercado.

La carta de auspicio es una de las formas más idóneas e importantes para poder captar clientes por medio de la publicidad esto es lo que realiza la corporación CFC en convenio con todos los diferentes concesionarios, los cuales tienen ofertas en los distintos modelos de vehículos que tienen en existencia, las ofertas pueden variar desde las facilidades de pago, financiamiento a un solo dividendo o dividendos sucesivos en cada uno de los concesionarios a nivel nacional.

El objetivo actual de la corporación financiera CFC es:

Comprar la mayor cartera de clientes a concesionarios automotrices, dar financiamiento y agregar valor mediante la entrega de productos y servicios especializados en el diseño de sistemas para la comercialización automotriz.

d) Base legal



La base legal dentro del cual trabaja y se rige la empresa se encuentra aprobada en la escritura pública de constitución de la corporación financiera CFC., inscrita en la Notaria Vigésimo Noveno del Cantón Quito, el veintiocho de febrero de dos mil cuatro, mediante resolución No. 09.1.1.1.02351, dictada por la Superintendencia de compañías. Con esta fecha queda inscrito el presente documento y la resolución numero

dos mil trescientos cincuenta y uno, bajo el número 231 del registro industrial, tomo 21. Cual claramente expresa lo siguiente:

El capital de la corporación que opera desde sus inicios es de ocho millones de dólares norteamericanos (\$8.000.000.00) y está representando por ocho mil (8.000) acciones ordinarias y nominativas de un mil (\$1000,00) de valor cada una, numeradas del cero uno al ocho mil.

La junta general de accionistas constituye el máximo organismo de la corporación, con poderes para resolver sobre todo los asuntos que se someten a su consideración con las atribuciones que se señalan en los estatutos.

“La administración y representación de la corporación CFC estará a cargo del directorio, del presidente, del vicepresidente y del gerente general que se señalan en los presentes estatutos”.

Las juntas generales podrán ser ordinarias y extraordinarias. Las primeras tendrán lugar dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico, para entre otras funciones: conocer cuentas, balances el estado de pérdidas y ganancias y los informes del ejercicio económico anterior; también deberán resolver acerca de la distribución de los beneficios sociales. Las juntas extraordinarias de la junta general se podrán realizar en la ciudad de Quito en cualquier época del año, en el domicilio principal de la corporación financiera CFC.

“Las decisiones de la junta general se tomarán por una mayoría de votos que representen la mitad más uno del capital pagado concurrente a la reunión. Los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría numérica”

e) Valores

Los valores corporativos que actualmente mantiene la corporación CFC son:

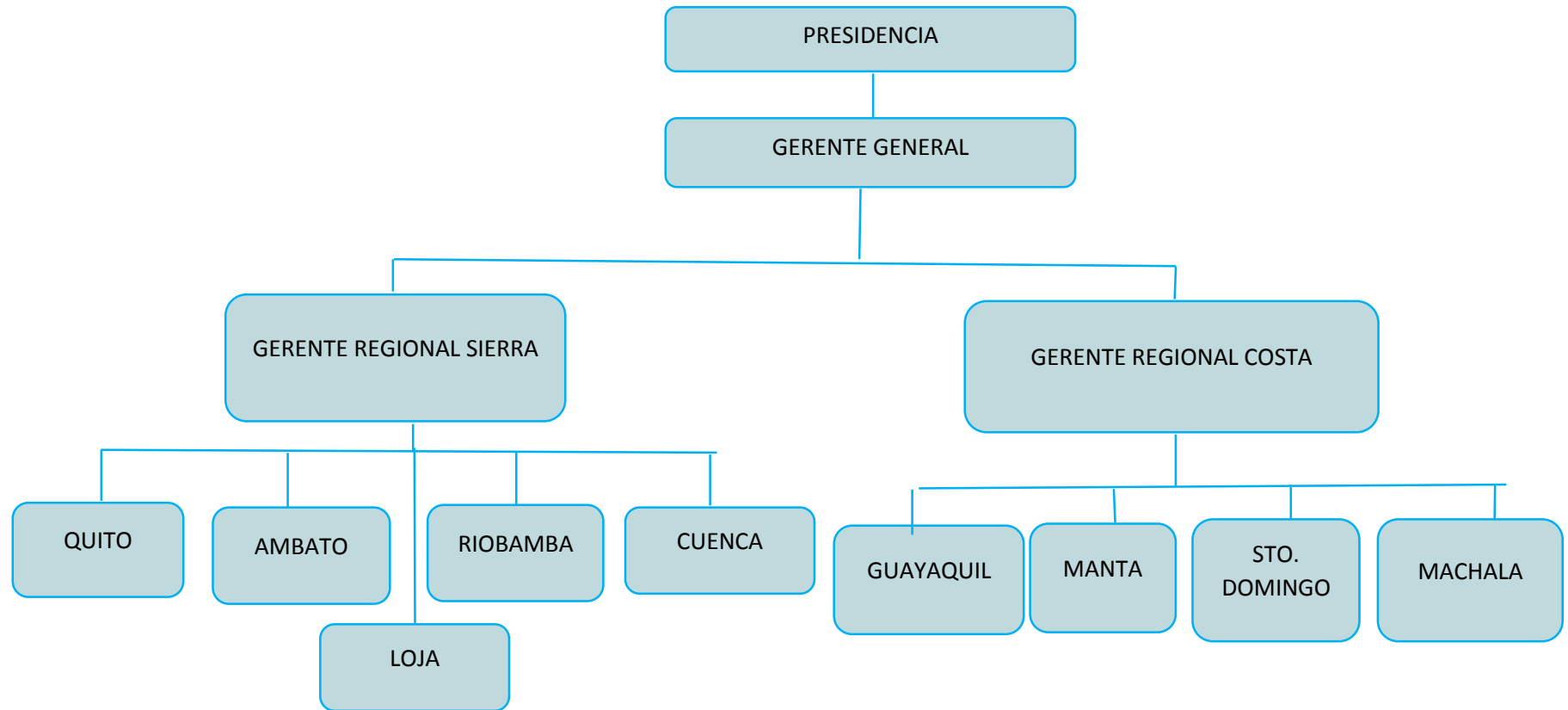
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Respeto
- Compromiso con la comunidad
- Compromiso con nuestro capital humano
- Lealtad
- Vocación de servicio
- Responsabilidad
- Pro actividad

Los valores corporativos constituyen la filosofía de vida de la corporación CFC, la forma como se guían sus trabajadores, como toman sus decisiones para contribuir con ella, a su vez constituyen el soporte para determinación de la misión, visión y objetivos de la corporación.

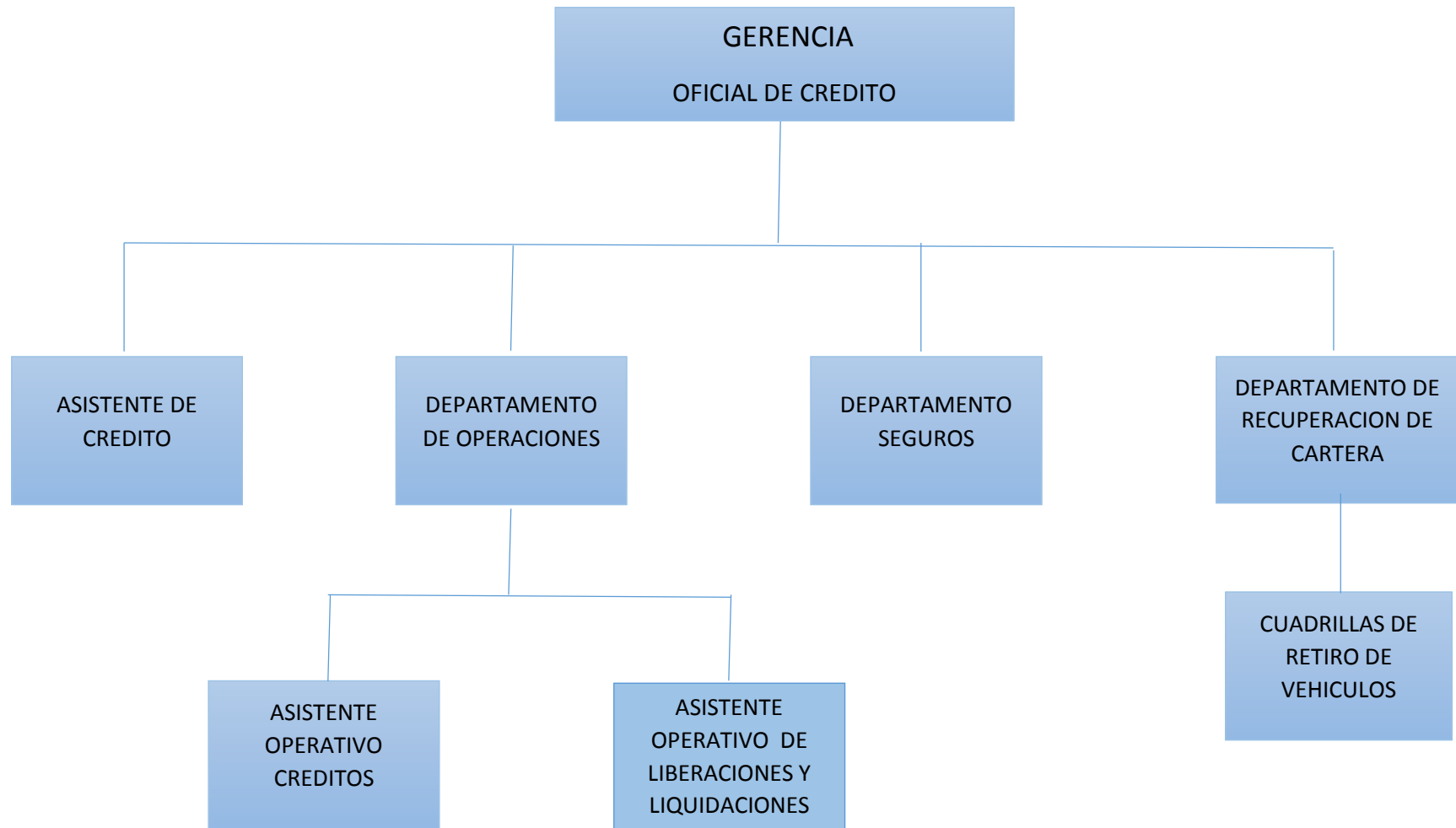
- **Trabajo en equipo.** El trabajo en equipo y la apropiada comunicación debe prevalecer. Piense y actúe en grupo no individual.
- **Honestidad.** La integridad no admite compromisos: hay que ser honrado, coherente y justo, buscando en todo momento el bien común.
- **Respeto.-** Ofrecer el trato que se merecen los clientes, proveedores y compañeros de la empresa, generando relaciones de confianza y respeto mutuo para una sana convivencia.
- **Compromiso con la comunidad.-** Cumplimiento cabal de normas y leyes vigentes, generando fuentes de trabajo e iniciativas a favor del crecimiento de la comunidad.

- **Compromiso con nuestro capital humano.-** Ser fuente de desarrollo profesional para los colaboradores de la corporación CFC.
- **Lealtad.-** Fidelidad con la cultura de la corporación, garantizando la reserva de información del cliente y la organización. Actuar de manera fiel a los principios éticos, políticos, normas y valores.

f) Estructura Orgánica CFC Nacional



g) Estructura Orgánica – Agencia Riobamba



h) Servicios

Crédito automotriz

El crédito automotriz que brinda a la corporación CFC permite financiar vehículos, con una gran variedad, tomando en cuenta las diferentes funciones y de acuerdo al trabajo que realizan los clientes, el financiamiento va también de acuerdo a las condiciones económicas de los mismos, que pueden ser para un año, dos hasta tres años, todos los vehículos que la Corporación CFC tiene que ser asegurados ya sea por ACOSAUSTRO que es el bróker de seguros u otra aseguradora que el cliente desee lo cual se puede destacar en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1 Créditos

CRÉDITO AUTOMOTRIZ	
FINANCIAMIENTO	Segmentos De transporte: Transporte de taxi Transporte de carga liviana Transporte escolar Transporte urbano Transporte interprovincial e interprovincial Transporte pesado
BENEFICIARIO FINAL	Persona Natural o jurídica que cuente con el informe técnico favorable emitido por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre. Nacionalidad ecuatoriana y extranjera también
DESTINO DEL CRÉDITO	Adquisición de vehículos de fabricación nacional o importada.
MONTO	Desde \$10000 hasta el límite máximo definido en la Metodología de Riesgo de Crédito
PLAZO	Hasta 8 años, excepto para transporte urbano tipo bus.
TASA DE INTERES	Para operaciones se maneja de acuerdo al plazo

Refinanciamiento del crédito

La Corporación CFC permite a los clientes refinanciar el crédito, esto siempre y cuando las condiciones del cliente demuestren los pagos de los dividendos, es decir que el plazo se alarga y las cuotas mensuales tienden ser más económicas esto permite que la cartera de todas las edades no se incrementen en los impagos, al contrario se mantengan los pagos a la fecha.

Seguro

La Corporación CFC presta el servicio del bróker de seguros que es Acosaustro le permite asegurar el vehículo contra los diferentes siniestros como puede ser de robo.

Formas de pago

Los pagos se los puede realizar por medio de ventanilla directamente en cualquier sucursal a nivel nacional, en efectivo o con cheques, servipagos, banco del pacifico, banco del austro.

Transferencia electrónica

Es otra forma de cobro, que el cliente en la comodidad de su oficina podrá efectuar sus pagos correspondientes mediante transferencias electrónicas de fondos, o bien a través de cualquier otro medio, sistema o servicio automatizado que Corporación CFC ponga a su disposición, una vez que cuente con la infraestructura y soporte tecnológico correspondiente:

- ✓ Los pagos que se efectúen a través del sistema de pagos electrónicos interbancarios se acreditarán el mismo día.
- ✓ Los pagos que se efectúen a través del servicio de banca electrónica a favor de la Corporación.

- ✓ Los pagos que se efectúen a través del servicio de banca electrónica de otro banco se acreditarán a más tardar el día hábil bancario siguiente.

Las siguientes empresas mantienen vínculos con la organización:

ACOSAUSTRO S.A.



Es un bróker (un asesor de seguros es decir un intermediario de la aseguradora y el cliente Acosaustro se encarga de asesorar al cliente directamente en el siniestro que este tuviere en su vehículo ya sea por pérdida total o parcial) el bróker de seguros por medio del cual cada uno de los vehículos que la corporación CFC entrega a los clientes son asegurados, contra los diferentes siniestros que pueden tener a lo largo del crédito, una de las políticas dentro de la corporación es que cada vehículo por ser cero kilómetros tiene que ser asegurado por este bróker por ejemplo: el momento que un cliente sufre un siniestro de robo Acosaustro lo cubre, en el caso de un accidente de tránsito y si le dan al vehículo como pérdida total Acosaustro lo cubre en su totalidad, es decir la aseguradora le proporciona un vehículo de las mismas condiciones que la anterior; finalmente si el titular del vehículo fallese le cubre el seguro Desgravamen.

SHERLOC



Es una empresa especializada en la recuperación del vehículo por medio de rastreo satelital y bloqueo del vehículo, esto en el caso de robo o secuestro, se procederá siempre que el dueño autorice, el momento de la emergencia sea por cualquier motivo, SHERLOC rastreara y bloqueara el vehículo por medio del sistema GPS. Esto permite que se encuentre al vehículo en el lugar exacto donde está el vehículo y llegue al sitio la policía y un representante de SHERLOC ya que la empresa validada con la institución policial para la recuperación del vehículo como por ejemplo si el auto es objeto de robo o de secuestro a la central telefónica de SHERLOC la clave correspondiente y la respectiva autorización del cliente el vehículo será rastreado por medio de los satélites y bloqueado; en el vehículo se bloquearan todas la puertas y se quedara totalmente inmóvil, está la forma mediante la cual se recupera el vehículo.

Desde Junio del 2004 SHERLOC Technology Solutions ha sido pionero en implantar múltiples procesos en el mercado nacional, homologando sus instalaciones con todas las marcas de vehículos, en las cuales Sherlock ha desarrollado manuales y procesos de instalación transparentes e idóneos brindando total seguridad y garantía a sus clientes, concesionarios y talleres de servicio. Líder en el desarrollo de herramientas de software propias de seguimiento y control en su departamento de Sistemas y Desarrollo, lo que permite ofrecer gran número de soluciones y soporte inmediato a los requerimientos de nuestros clientes.

Misión

Ser el principal proveedor en el mercado nacional de servicios de localización y rastreo de unidades móviles a través de GPS (Satélites), integrando una avanzada plataforma tecnológica, utilizando las herramientas de conectividad y sistemas de comunicación inalámbrica disponibles en el medio y evolucionando acorde a su desarrollo en el país.

Visión

Proveer servicios de localización y rastreo por GPS (Satélites), al sector automotriz integral con tecnología de vanguardia.

Gente consorcio directo

Es una empresa especializada en la comercialización de un sistema de compra planificada que facilita la adquisición de bienes, a través de un fondo común generado por el pago de cuotas mensuales que aportan los suscriptores, que forman parte de un grupo creado para satisfacer necesidades de tener vehículo o vivienda propia dentro de un plazo contratado y que se caracteriza por la adjudicación de dos bienes mensuales de dos suscriptores utilizando las modalidades de puntaje, oferta y crédito directo. (Solo en el caso de vehículos.)

Por ejemplo si un cliente desea adquirir un bien como un vehículo o vivienda deberá inscribirse, los valores fluctuar dependiendo del tipo del bien y del valor del mismo; si es vivienda el lapso de pago es opcional puede ser de un año, dos años hasta cinco años, los valores varían de acuerdo al lapso de tiempo de pago, el momento que realice la terminación del pago en su totalidad, tan solo en ese momento el cliente puede acceder a buscar la vivienda, esta puede ser de una constructora, de una persona natural en el sitio y lugar donde desea ya que la empresa se encarga de entregar la vivienda en el sitio donde el cliente desee, en el caso de los vehículos los pagos pueden ser de un año dos años, hasta cinco años para poder adquirir el vehículo el cliente tiene que realizar un pago mensual, este mecanismo de adquirir los vehículos y las viviendas por medio del ahorro, facilita la adquisición del mismo para personas que por una u otra situación no puede optar por crédito normal.

CFC Internacional

CFC Perú

CFC Perú abre sus oficinas en la ciudad de Trujillo, ubicada al Norte del Perú, con la finalidad de atender la demanda de crédito automotriz, ágil y efectivo. Con la presencia de Juan Pablo Rosero en su calidad de Gerente.

Para complementar su producto de crédito automotriz, brinda el servicio de localización y aplicaciones por GPS en tiempo real a través de su empresa Sherloc Technology Solutions (www.sherloc.com), quienes cuentan con productos modernos y de tecnología de vanguardia.

En el mes de junio de 2015, CFC Perú abrirá su oficina en Lima, convirtiéndose en su oficina Matriz, desde donde administrará la operación de Perú.

CFC Bolivia

En el tercer trimestre de 2015, iniciará operaciones CFC Bolivia, lo hará desde las ciudades de Santa Cruz y La Paz, su oficina Matriz será la importante ciudad de Santa Cruz.

Su portafolio de productos estará comprendido por el Crédito Automotriz y brinda el servicio de localización y aplicaciones por GPS en tiempo real a través de su empresa Sherloc Technology Solutions (www.sherloc.com), quienes cuentan con productos modernos y de tecnología de vanguardia.

CFC Estados Unidos

Para el primer trimestre del año 2016, está previsto dar inicio a las operaciones de CFC Estados Unidos, al igual que en el resto de países donde tiene presencia CFC Corporación, dará el servicio de crédito automotriz a un importante sector de New Jersey y New York.

4.1.2 Análisis situacional

Análisis externo

El objetivo de realizar un análisis externo es conocer elementos esenciales que afectan de forma directa e indirecta a la evolución de la empresa, además permite pronosticar el impacto de eventos fuera de la productividad de la empresa para analizar el entorno externo en el que se desenvuelve la organización se considera dos ambientes el microambiente y el macro ambiente.

Microambiente.-El macro ambiente es el entorno externo de la corporación CFC que contiene componentes que afectan ampliamente a largo plazo.

Microambiente.-Trata de los factores externos a la corporación CFC pero cercanos a la misma y que con su desempeño afectan directamente sus actividades.

✓ **Factor social general**

El Ecuador ha venido experimentando en los últimos años problemas de empobrecimiento debido a los males que afligen a ciertos sectores de la sociedad.

Este problema de la desatención al sector social ha permanecido durante décadas, aunque el país económicamente se ha mantenido entre altos y bajos los problemas sociales como la desnutrición infantil el desempleo, el alcoholismo, la delincuencia y la pobreza seguirán siendo un problema, por lo tanto las familias ya no invierten en bienes materiales.

✓ **Desempleo**

Actualmente en el país han surgido problemas laborales, debido a la inestabilidad laboral que existe en el sector público el mismo abarca la mayor parte del sector económico.

El factor político es uno de las principales consecuencias del desempleo en el sector público, por lo tanto las personas en cualquier momento se encontraran desempleadas sometidas a un descanso obligatorio temporal.

Esto implica que al existir cartera vencida en la corporación CFC justamente por los clientes que se han quedado sin un empleo afecta directamente la situación económica de la empresa.

✓ **Factor económico**

PIB.-El producto interno bruto es la valorización de toda la producción de bienes y servicios finales, realizada en el interior del país en un tiempo determinado. En él se incluye la producción de los residentes en el país tanto nacionales como extranjeros este indicador macro económico es importante para la CFC porque mide el valor de la producción a precios finales del mercado, realizados dentro de las fronteras geográficas de un país.

Inflación.-Es medida estadísticamente a través del índice de precios al consumidor del área urbana (IPC), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de extractos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares. La inflación implica por lo tanto la reducción de la capacidad adquisitiva del dinero, por ello se ha convertido de la problemática principal de muchos gobiernos y en especial de la población.

La inflación o alza de precios se presenta como un factor que mueve los cimientos de la economía, y en este sentido son los gobiernos los que más sufren con estos cambios.

Cuando la inflación no registra cambios, no significa que los precios no hayan cambiado sino que la tasa de crecimiento se mantiene invariante. Cuando sube, cada unidad monetaria que uno posee será capaz de comprar una menor cantidad de un

producto o servicio en particular, con lo que se reducirá el poder adquisitivo de la población.

La inflación es un punto importante también dentro de la CFC ya que el poder adquisitivo de las personas es menor.

Haciendo un análisis el ingreso de cada ecuatoriano debería ser aproximadamente mayor a \$700,00 para adquirir un vehículo, siendo esta cifra poco probable, sin embargo los ciudadanos ecuatorianos deciden endeudarse y enfrentar el crédito, afectando de esta manera a la cartera de la Empresa.

De acuerdo a la información presentada por el Ministerio de Finanzas la inflación de los últimos 5 años es la siguiente:

- Octubre-31-2015 3,48%
- Diciembre-31-2014 3.67 %
- Diciembre-31-2013 2.70 %
- Diciembre 31-2012 4.16%
- Diciembre 31-2011 5.41%

Análisis interno

La corporación CFC S.A. brinda un servicio de bróker el mismo que proporciona créditos para la adquisición de vehículos así como también brinda un servicio de seguros para los vehículos.

Al realizar un análisis interno de la corporación CFC S.A la misma permite determinar las fortalezas y debilidades que posee, desarrollando un estudio que ayude a tener un conocimiento de la cantidad y calidad de recursos que cuenta la corporación. En el cual se estudia la capacidad administrativa, financiera, tecnológica y el recurso humano que es el primordial con el que cuenta la empresa.

Para obtener una información real y actualizado sobre la empresa se realizó una investigación de campo en la cual intervino el Gerente General y clientes internos para ello se realizó una entrevista orientada al desarrollo de cada una de sus áreas.

La corporación no cuenta con un diseño del sistema de control interno que ayude al desarrollo y crecimiento de la empresa, por motivo de la inexistencia de dicho sistema no permite que la empresa optimice su tiempo y recursos.

Cuentan con una infraestructura bien distribuida la cual ayuda a canalizar el desarrollo de las diferentes áreas, los objetivos son planteados claramente pero los procesos para alcanzarlos no están orientados adecuadamente.

El análisis interno permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que permita conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta la compañía.

En este análisis se realiza un estudio de la situación administrativa, financiera, tecnológica el recurso humano.

Proveedores

Los proveedores son firmas o personas las cuales proporcionan los recursos que requiere la corporación para poder ejercer sus actividades y brindar los servicios o bienes que se presta. Los gerentes de mercadotecnia requieren tener una vigilancia permanente de las tendencias de precio en sus consumos claves. Cualquier suceso como las huelgas o la escases pueden interferir con el proceso de las entregas lo cual produce pérdidas en ventas y no satisfacer al cliente de la forma que está acostumbrado por lo que se prefiere tener variedad de proveedores para evitar la dependencia de uno solo y así siempre estar abastecidos.

Las empresas afiliadas a la corporación CFC son las siguientes:

- Aekia SA
- Agencia y Representaciones “Ecuabeni”
- Almacenes Juan ELJURI Cía. Ltda. Div. Vehículos
- Alvarez Barba S. A.
- Ambandine

- Asiauto S. A.
- Auec S. A.
- Autodelta Cía. Ltda.
- Autofenix
- Autofrancia C.A.
- Autolandia S. A.
- Autoline S. A.
- Automekano Cía. Ltda.
- Automotores Andina S.A.
- Automotores Continental S. A.
- Automotores de la Sierra S. A.
- Automotores y Anexos S. A.
- Automotores y Comercio Autocom Cía. Ltda.
- Casa Baca S. A.
- Cinascar del Ecuador S.A
- Comercial Cisneros Importadora Kumho Cia. Ltda.
- Comercial Hidrobo Cia. Ltda.
- Comercial Orgu S. A.
- Conauto C. A.
- Distribuidora Nacional de Automotores- Dina S.A.
- Ecu- Auto S.A
- Ecuatoriana de Motores Cía. Ltda.

Competencia

La competencia es un punto que debemos evaluar para fortalecer las estrategias de venta con los que cuenta la corporación.

Clientes

La corporación CFC. S.A. se centra en la satisfacción al cliente y cubrir las necesidades de los mismos, ya que los clientes son los que fomentan la actividad y el crecimiento de la empresa mediante las características del servicio y producto que la empresa oferta.

La corporación debe estudiar al segmento clave que puede ofertar sus productos y servicios puede cubrir cinco tipos de mercados:

- ✚ Mercados de consumo: familias que compran un bien o un servicio para consumo personal.
- ✚ Mercados industriales: organizaciones que compran bienes para su proceso de producción.
- ✚ Mercados revendedores: organizaciones que compran bienes y servicios con el propósito de revenderlos después y ganar utilidades.
- ✚ Mercados gubernamentales: agencias gubernamentales que compran bienes y servicios entre otras personas.
- ✚ Mercados internacionales: compradores de otros países

Clientes internos: dentro de clientes internos tenemos a los trabajadores de la empresa de todas las áreas sin importar el orden jerárquico.

Tasas de interés

Las tasas que se otorgan a los clientes de vehículos son fijadas por el Banco Central del Ecuador, ya que es la única entidad que fija las tasas de crédito tanto de activos como de pasivos a cada una de las entidades financieras.

Al clasificar las tasas de interés podemos decir que son activas y pasivas, las cuales son las primeras que fijan los bancos para otorgar los créditos mientras que otra tasa de interés la fijan para el pago a los ahorristas.

Esto trata sobre el precio que adquiere el dinero expresado en porcentaje dentro del mercado financiero ya que es el valor que se debe cancelar por utilizar fondos de terceros. Para que la corporación CFC preste servicios de financiamiento para autos debe observar y analizar si la ciudadanía esta incentivada al ahorro o al consumo, de

esta forma enfocarnos en una idea clara macroeconómica de una de las razones por las cuales bajan o crecen los ingresos relativamente.

4.1.3 Descripción de los procesos administrativos actuales

Departamento de gerencia

El departamento de Gerencia realiza actividades de planificación, organización y dirección para el desempeño de actividades por áreas, dentro de este departamento se toman las decisiones para el funcionamiento de la empresa, también se delega las obligaciones a los responsables o jefes de área.

Este departamento cuenta con asesoría legal para los procesos que se llevan a cabo, la responsabilidad que recae en la gerencia es alta por el riesgo con el que cuenta las decisiones tomadas. Se busca alcanzar un grupo de objetivos dispuestos por las actividades mismas de la empresa.

Departamento de crédito

El primer contacto que realiza el cliente es con el departamento de créditos ya que ellos son los encargados de informar los requerimientos y la tramitología que el cliente debe desarrollar para obtener el crédito en la corporación, al igual que son los encargados de captar la cartera de clientes y verificar los documentos que el cliente entrega para su trámite.

Departamento de operaciones

El departamento de operaciones se encarga de revisar minuciosamente todos los documentos que el departamento anterior recogió ya que se encarga de la elaboración de los contratos de compra y venta del vehículo, este departamento debe analizar muy bien la carpeta del cliente ya que con esos datos se va a ingresar al sistema al igual que los datos del vehículo que se requiere.

Departamento de recuperación de cartera

Este departamento se encarga de realizar un reporte mensual sobre los clientes que se encuentran en morosidad con la corporación ya sea con 2 o más letras vencidas, por lo cual notifican a las cuadrillas de vehículos correspondientes para que el bien sea retirado de sus dueños, la cuadrilla localiza el vehículo y realiza un acta de retiro del bien.

CUADRO No. 2 Competencia a nivel nacional

FINANCIEROS
CLASECUADOR S.A
COREDECO CIA. LTDA.
CORFINZA CORPORACION FINANCIERA
FIDEICOMISO MERCANTIL JARDINES SAN LUIS
FINANCIERA DE LA REPUBLICA S.A
INTERAMERICANA SOCIEDAD FINANCIERA
SOCIEDAD FINANCIERA LEASING CORP S.A.
VASCORP S.A

Fuente: CFC

4.1.4 Análisis FODA de la corporación CFC-Riobamba


Cuadro No. 3: ANÁLISIS FODA

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento en el mercado. • Empresa solida • Conocimiento de la competencia. • Es una empresa legalmente constituida que transmite seguridad y confianza al cliente 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alianzas estratégicas con empresas de la localidad • Las relaciones comerciales son óptimas. • Relación directa con el cliente.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes estratégicos desactualizados. • Los objetivos propuestos no son claros • Posee un manual de funciones general. • La comunicación no es del todo clara • No existe capacitación del personal 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crisis política y económica del país • Disminución del cupo de vehículos livianos • Carga arancelaria a la importación de vehículos.

Elaborado por: Valeria Buenaño

4.1.5 Evaluación de control interno

4.1.5.1 Ambiente de control

 CFC CORPORACIÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ACUERDO AL MODELO COSO II					
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
VALORES Y CODIGO DE CONDUCTA					
1	¿La empresa cuenta con un código de ética?		X		
2	¿Los códigos de ética son entendibles, dirigidos a conflictos de intereses, pagos incorrectos e ilegales, principios anticompetitivos y entradas comerciales?		X		
3	¿Los códigos son periódicamente reconocidos por todos los empleados?		X		
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA					
4	¿Existe una estructura organizativa definida?	X			
5	¿La empresa cuenta con un plan estratégico?		X		
6	¿El plan estratégico apoya los objetivos organizacionales?		X		
7	¿La estructura organizacional es apropiadamente centralizada y descentralizada, dado a la naturaleza de las operaciones de la entidad?	X			
8	¿Los directivos tienen experiencia adecuada para cumplir con sus obligaciones?	X			Los directivos necesitan una capacitación continua para actualizar la información
ASIGNACION DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD					
9	¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados. Se hace por escrito?		X		
10	¿Existe una descripción de funciones para el trabajo de la dirección y coordinación?		X		
11	¿La entidad tiene el personal adecuado, en número y experiencia, para llevar a cabo su función?	X			
12	¿La responsabilidad de las decisiones está relacionada con la asignación de autoridad y responsabilidad?		X		
13	¿Se realiza descripción de trabajo por lo menos para el personal de dirección y supervisión?		X		
ADMINISTRACIÓN DE RRHH					
14	¿En la entidad se realizan procesos de selección, inducción y capacitación para una elección adecuada del personal?	X			
15	¿Existe una persona específica que se encargue de liderar al personal?	X			
16	¿Se realiza una rotación adecuada del personal?	X			
17	¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?	X			cuentan con un manual muy general no se especifica cada área o trabajo a realizar

18	¿Los contratos del personal cuentan con orientacion legal?	X			
19	¿Se realiza un estudio y evaluación de puestos?		X		
20	¿Planifica incentivos para motivar y reforzar los niveles esperados de desempeño y conducta deseados	X			
COMPETENCIA DEL PERSONAL Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
21	¿Se evalua el desempeño del personal?		X		
RENDICIÓN INTERNA DE CUENTAS O RESPONSABILIDAD					
22	¿ Existe rendición interna de cuentas dentro de cada departamento?		X		
TOTAL PREGUNTAS POSITIVA		10			
TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS		12			
TOTAL PREGUNTAS		22			
Elaborado por: BVBU			Revisado por: MILL		
Fecha: 15/09/2015			Fecha: 23/09/2015		

CONFIANZA


BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
85-50%	49-25%	24-5%
ALTO	MODERADO	BAJO

RIESGO

CONFIANZA	45,45
RIESGO	54,55
TOTAL	100,00

INTERPRETACIÓN: DE LAS 22 PREGUNTAS ANALIZADAS SE OBSERVA QUE EL NIVEL DE CONFIANZA ES DE 45,45 Y EL NIVEL DE RIESGO ES DE 54,55 Y SE CALIFICA COMO **ALTO**

4.1.5.2 Evaluación de riesgos

 CFC CORPORACIÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ACUERDO AL MODELO COSO II					
COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
OBJETIVOS GLOBALES DE LA EMPRESA					
1	¿La dirección ha establecido objetivos globales y plan de acción para los mismos?	X			
2	¿Se comunica a los empleados sobre los objetivos globales que se han determinado?	X			
OBJETIVOS ESPECIFICOS					
3	¿Cada departamento de la empresa cuenta con objetivos específicos?		X		
4	¿El jefe de área y su equipo determinan objetivos específicos para cada actividad importante que la empresa realiza?	X			
5	¿Se realiza un seguimiento especial por parte de los directivos sobre los objetivos que contruyen factores críticos del éxito?		X		
RIESGO POTENCIALES PARA LA EMPRESA					
6	¿Son identificados los riesgos potenciales para la empresa?		X		
7	¿Se realizan actividades que ayuden a identificar los riesgos internos y externos de la empresa?	X			Los identifican pero solo algunos riesgos, se debe realizar un estudio mas extenso sobre los diferentes riesgos
GESTIONES PARA EL CAMBIO					
8	¿Se realizan actividades que permitan la superación y cambio dentro de la empresa?	X			
9	¿ Se toman medidas especiales para asegurar que los empleados nuevos entiendan la cultura de la entidad y actúen correctamente?	X			
10	¿Existe mecanismos para evaluar el impacto de los nuevos sistemas administrativos?		X		
TOTAL PREGUNTAS POSITIVA		6			
TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS		4			
TOTAL PREGUNTAS		10			
Elaborado por: BVBU		Revisado por: MILL			
Fecha: 15/09/2015		Fecha: 23/09/2015			

CONFIANZA	60,00
RIESGO	40,00
TOTAL	100,00

CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
85-50%	49-25%	24-5%
ALTO	MODERADO	BAJO

RIESGO

INTERPRETACIÓN: DE LAS 10 PREGUNTAS ANALIZADAS SE OBSERVA QUE EL NIVEL DE CONFIANZA ES DE 60% Y EL NIVEL DE RIESGO ES DE 40%Y SE CALIFICA COMO **MODERADO**

4.1.5.3 Actividades de control

N°		PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A	
CFC CORPORACIÓN						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ACUERDO AL MODELO COSO II						
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL						
ANÁLISIS DE LA DIRECCIÓN						
1		¿Se realiza un previo análisis para efectuar programas de riesgos?		X		
PROCESO PARA GENERAR INFORMACIÓN						
2		¿La empresa cuenta con procesos que permita generar información?	X			
3		¿Cuenta la empresa con un respaldo de la documentación realizada en cada proceso?	X			
4		¿Existe un manual de procesos que indique como deben manejarse las actividades de la empresa?	X			
5		¿Cuenta la empresa con un supervisor que revise la documentación al final de cada proceso?		X		
6		¿Se elaboran informes en cuanto a la existencia de anomalías en cada área o proceso?		X		
7		¿Se identifica a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla estrategias de marketing para influir en ellos con el fin de que sigan comprando los servicios prestados?		X		
8		¿Se asegura el cumplimiento del proceso a los clientes de forma oportuna?	X			Pero de forma parcial
9		¿Se realiza programas para incentivar la captación de clientes?		X		
10		¿Se mantiene flujos de información que permita la puntual comunicación de la información interna y externa de manera precisa al personal correspondiente?		X		
11		¿Se realiza análisis de las ventas o evolución de las mismas?	X			
12		¿Se dispone de los sistemas de información según sea necesario?	X			
13		¿Se genera y se distribuye informes sobre las actividades realizadas?	X			
Indicadores de rendimiento						
14		¿Se aplican indicadores para determinar el rendimiento dentro de la empresa?		X		
TOTAL PREGUNTAS POSITIVA			7			
TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS			7			
TOTAL PREGUNTAS			14			
Elaborado por: BVBU			Revisado por: MILL			
Fecha: 15/09/2015			Fecha: 23/09/2015			

CONFIANZA	50,00
RIESGO	50,00
TOTAL	100,00


CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
85-50%	49-25%	24-5%
ALTO	MODERADO	BAJO

RIESGO

INTERPRETACIÓN: DE LAS 14 PREGUNTAS ANALIZADAS SE OBSERVA QUE EL NIVEL DE CONFIANZA ES DE 50% Y EL NIVEL DE RIESGO ES DE 50% Y SE CALIFICA COMO **ALTO**

4.1.5.4 Información y comunicación

		CFC CORPORACIÓN			
CUETIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ACUERDO AL MODELO COSO II					
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
INFORMACIÓN					
1	¿La empresa suministra información como: manuales,		X		
2	¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa		X		
3	¿Se suministra al personal la información que necesitan para	X			
4	¿Los mecanismos están siendo utilizados de manera adecuada		X		
5	¿Las necesidades y prioridades de la información son determinadas		X		
COMUNICACIÓN					
6	¿ Los canales de comunicación que mantiene la entidad son los		X		
7	¿Las sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas a las personas	X			No se realiza de forma frecuente
8	¿Se toman medidas correctivas sobre las quejas presentadas?		X		
9	¿La información que los administradores necesitan para llevar a cabo sus responsabilidades	X			No se realiza de forma regular
10	¿Se dan a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos?		X		
	TOTAL PREGUNTAS POSITIVA	3			
	TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS	7			
	TOTAL PREGUNTAS	10			
Elaborado por: BVBU		Revisado por: MILL			
Fecha: 15/09/2015		Fecha: 23/09/2015			

CONFIANZA	30,00
RIESGO	70,00
TOTAL	100,00

CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
85-50%	49-25%	24-5%
ALTO	MODERADO	BAJO

RIESGO

INTERPRETACIÓN: DE LAS 10 PREGUNTAS ANALIZADAS SE OBSERVA QUE EL NIVEL DE CONFIANZA ES DE 30% Y EL NIVEL DE RIESGO ES DE 70% Y SE CALIFICA COMO **ALTO**

4.1.5.5 Monitoreo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ACUERDO AL MODELO COSO II					
COMPONENTE: MONITOREO					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?		X		
2	¿Los organismos de control realizan auditorias operativas y financieras a		X		
3	¿Se hace evaluaciones de control	X			
4	¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la empresa?		X		
	TOTAL PREGUNTAS POSITIVA	1			
	TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS	3			
	TOTAL PREGUNTAS	4			
Elaborado por: BVBU			Revisado por: MILL		
Fecha: 15/09/2015			Fecha: 23/09/2015		

CONFIANZA	25,00
RIESGO	75,00
TOTAL	100,00

CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
85-50%	49-25%	24-5%
ALTO	MODERADO	BAJO

RIESGO

INTERPRETACIÓN: DE LAS 4 PREGUNTAS ANALIZADAS SE OBSERVA QUE EL NIVEL DE CONFIANZA ES DE 25% Y EL NIVEL DE RIESGO ES DE 75% Y SE CALIFICA COMO **ALTO**

4.1.6 Diseño de los procedimientos a desarrollarse por componente en la Corporación CFC - Riobamba

4.1.6.1 Ambiente de control

El ambiente de control tiene que ver con los factores internos y externos de la empresa la responsabilidad recae en la gestión administrativa.

Debe ser integrada por valores, historia, mercado, ambiente competitivo y regulatorio, así como también se basa en normas procesos y estructuras que son la base fundamental para el control interno de la empresa. Es importante medir el riesgo antes y durante el desarrollo de las actividades, al mismo tiempo determinar controles usar una adecuada información y por ultimo supervisar cada una de estas actividades.

Un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial. Por esta razón, esta componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura.

Integridad y valores éticos: los valores éticos establecen un clima integro lo cual es esencial para el bienestar de la organización.

La dificultad de establecer valores éticos se origina en la necesidad de atender intereses de las diferentes partes que pueden ser contrapuestos. Por lo cual es necesario lograr un equilibrio entre los intereses de la dirección, los de la empresa, sus empleados, los proveedores, clientes, competidores y el público.

De lo mencionado anteriormente se propone lo siguiente:

La alta Dirección debe demostrar lo esencial de la integridad y los valores éticos para el funcionamiento del Sistema de Control Interno. Se debe tomar en cuenta que el personal tiende a desarrollar las mismas actitudes de la alta gerencia.

Por lo tanto la empresa deberá:

- ✓ Establecer procedimientos de cumplimiento continuo y periódico para confirmar que las expectativas y requerimientos están siendo cumplidos tanto interna como externamente.
- ✓ Identificar, analizar y reportar problemas de conducta en el negocio y tendencias a la Alta Dirección.
- ✓ Completar la implementación de acciones correctivas para remediar los asuntos de manera oportuna y consistente.

Las empresas que establecen y mantienen un adecuado control resulta más fuerte al momento de afrontar los riesgos por esta razón la CFC debe contar con lo siguiente:

- ✓ Actualizar el plan estratégico
- ✓ Implementar un código de ética.
- ✓ Mantener actitudes y valores éticos para ayudar a la integridad de la organización
- ✓ Las responsabilidades deben ser asignadas de acuerdo al nivel jerárquico que ocupen dentro de la empresa de igual forma deben tener un registro documentado de la asignación de responsabilidades o actividades.

- ✓ Promover la responsabilidad y un grado de competencia para alcanzar los objetivos propuestos.
- ✓ Mantener un adecuado entorno de control.
- ✓ Actitudes congruentes con su integridad y valores éticos.
- ✓ Procesos y conductas adecuados para la evaluación de conductas.
- ✓ Asignación adecuada de responsabilidades.
- ✓ Un elevado grado de competencia y un fuerte sentido de la responsabilidad para la consecución de los objetivos.

El entorno de control se compone por un comportamiento que se mantiene dentro de la organización, se observan aspectos como la integridad y los valores éticos de los recursos humanos, al igual la competencia profesional, la delegación de responsabilidades, el compromiso con la excelencia y la transparencia.

Por lo anteriormente mencionado se establece lo siguiente:

- a) Matriz de principios y su respectivo punto de enfoque
- b) Formato de capacitación
- c) Formato de evaluación de desempeño

TABLA No. 1 Ambiente de control y Establecimiento de objetivos

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE
<p>1.-Valores y Principios Éticos</p>	<p>La empresa debe contar con un código de ética, el mismo que debe ser aprobado y difundido entre todos los niveles de la organización e incluso los proveedores.</p>
	<p>El personal debe recibir un estímulo sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Código de ética Principios y valores Misión y Visión Responsabilidad Social
	<p>Los integrantes de la organización deberían conocer los procedimientos para realizar denuncias en cuanto a situaciones irregulares, así como también los organismos responsables encargados de recibir estas denuncias.</p>
<p>2.-Evaluación del desempeño del Control Interno por parte de la Administración</p>	<p>La dirección tiene la responsabilidad de diseñar, implementar y conducir el Control interno.</p>
	<p>La dirección contará con un líder encargado para la puesta en marcha del control interno.</p>
	<p>El desempeño de la administración se debe evaluar en forma periódica.</p>
	<p>Los manuales de funciones y responsabilidades deben ser revisados y actualizados al menos una vez por año.</p>

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE
<p>3.-La dirección y estructura de líneas de autoridad y responsabilidad apropiadas para la consecución de objetivos.</p>	<p>La estructura orgánica debe ser revisada y actualizada al menos una vez por año.</p>
	<p>Las funciones y responsabilidades deben ser definidas y parametrizadas de acuerdo al principio de segregación de funciones.</p>
	<p>Las funciones y responsabilidades deben ser evaluadas y actualizadas de forma periódica</p>
	<p>Se realizará un seguimiento periódico al cumplimiento de funciones y responsabilidades en la operación.</p>
<p>4.-Compromiso de la organización para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.</p>	<p>La empresa debe tener definidas las políticas y procedimientos de selección, remuneración y evaluación de los colaboradores.</p>
	<p>En los procesos de selección analizar la formación académica y la experiencia laboral.</p>
	<p>Contará con un plan de contingencia, frente a situaciones críticas que afecten cargos estratégicos que pongan en riesgo la puesta en marcha de la organización.</p>

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE
<p>5.- Definición de las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.</p>	<p>Elaborar un plan de capacitación continua para los colaboradores sobre su desempeño.</p>
	<p>Las capacitaciones efectuadas deberán estar documentadas.</p>
	<p>Contar con una política de otorgamiento de bonificaciones, las mismas que deberán estar alineadas con el cumplimiento de metas establecidas en planes estratégicos.</p>
	<p>Cada área debe contar con el manual de funciones y de responsabilidades.</p>
	<p>Realizar evaluaciones periódicas de desempeño a los colaboradores, al igual que las acciones correctivas en caso de observar desviaciones.</p>

Elaborado Por: Valeria Buenaño

Formato registro de capacitaciones

CAPACITACIÓN No. _____

TEMA: _____

FECHA: _____

ÁREA: _____

RESPONSABLE: _____

OBJETIVOS:

- _____
- _____
- _____

ESTRATEGIAS:

TIPO DE CAPACITACIÓN:

- Inductiva
- Preventiva
- Correctiva
- Desarrollo de la carrera

MODALIDAD DE CAPACITACIÓN:

- Formación
- Actualización
- Especialización
- Perfeccionamiento
- Complementación

HORAS DE CAPACITACIÓN: _____
No DE ASISTENTES INVITADOS _____

No DE ASISTENTES QUE ASISTIERON _____

ASISTENTES CAPACITACIÓN _____

NOMBRE	DOCUMENTO	CARGO	FIRMA

Formato evaluación de desempeño



Fecha: _____ Ciudad: _____

Nombre del Evaluado: _____

Cargo: _____ Fecha del periodo Evaluado: _____

Número de meses en el cargo: _____ Evaluación No _____

Nombre del Evaluador: _____ Cargo: _____

Por favor seguir la siguiente escala para la calificación de cada uno de los aspectos evaluados:

Excelente 5 – Bueno 4 – Cumple 3 – Por debajo del Promedio 2 – No cumple 1

Aspecto Evaluado

Cumplimiento

Calificación _____

El colaborador entrega a tiempo las tareas asignadas, así como cumple con las responsabilidades asociadas a su cargo

Descripción de al menos dos (2) Actividades que soportan la calificación:

Toma de Decisiones

Calificación _____

El colaborador demuestra tomar decisiones acordes y acertadas frente a las responsabilidades de su cargo,

Descripción de al menos dos (2) Actividades que soportan la calificación:

Desempeño

Calificación _____

El colaborador demuestra cumplir con sus tareas de acuerdo con las políticas y procedimientos de la organización, así como demuestra ajustarse a los cambios que tiene en su entorno.

Descripción de al menos dos (2) Actividades que soportan la calificación:

Trabajo en Equipo

Calificación _____

El colaborador demuestra trabajar en equipo obteniendo los resultados esperados y sin generar conflictos con sus compañeros. Aclara cualquier diferencia con sus colegas y superiores de manera respetuosa.

Descripción de al menos dos (2) Actividades que soportan la calificación:

Independencia

Calificación _____

El colaborador ha cumplido con las declaraciones de independencia que requiere la organización para su cargo, así como ejerce su trabajo

Descripción de al menos dos (2) Actividades que soportan la calificación:

Formación

Calificación _____

El colaborador demuestra tener el conocimiento y la formación para el desarrollo de sus funciones, así como se interesa por aprender y mantenerse actualizado.

Descripción de al menos dos (2) Actividades que soportan la calificación:

Motivación

Calificación _____

El colaborador mantiene una actitud positiva en el desarrollo de las actividades, fortaleciendo el ambiente de trabajo, aún en el trabajo bajo presión y/o con dificultades.

Descripción de al menos dos (2) Actividades que soportan la calificación:

Innovación

Calificación _____

El colaborador se destaca en su trabajo por entregar ideas que aportan valor a la organización y/o invitan a innovar en los procesos de la organización.

Descripción de al menos dos (2) Actividades que soportan la calificación:

Calificación General

Calidad del trabajo en general _____

Puntualidad en el horario de trabajo _____

Eficiencia _____

Presentación _____

Comentarios adicionales del Evaluador

Comentarios adicionales del Evaluado

Compromisos de Mejora por parte del Evaluado para el siguiente periodo:

La presente evaluación se suscribe por cada una de las partes, como evidencia de su elaboración y aceptación de la información en ella incluida, el día _____ del mes _____ del año _____.

Nombre del Evaluador
Cargo

Nombre del Evaluado
Cargo

4.1.6.2 Evaluación del riesgo

El componente de evaluación de riesgo identifica los riesgos asociados con el alcance de los objetivos de la empresa. Los riesgos que enfrentan día a día las organizaciones son de origen interno como externo, ya que estos afectan a las entidades en todos los sentidos de igual forma en su habilidad para competir con éxito. La organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan.

Para poder evaluar e identificar los riesgos la entidad debe definir claramente los objetivos, se deben establecer para todas las áreas de la entidad y tengan consistencia con la misión.

Para determinar si los objetivos son pertinentes, la administración debe considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Alineación de los objetivos establecidos con las prioridades estratégicas.
- ✓ Articulación de la tolerancia al riesgo para los objetivos.
- ✓ Alineación entre los objetivos establecidos y las leyes, reglas, regulaciones estándares aplicables a la entidad.
- ✓ Articulación de los objetivos en términos que sean específicos, medibles, observables, asequibles, relevantes y temporales.
- ✓ Objetivos en cascada a través de la organización y sus subdivisiones.
- ✓ Alineación de los objetivos con otras circunstancias que requieran especial atención de la entidad.

Posteriormente se debe identificar el riesgo que puede ser de dos tipos:

a) Riesgos Externos: Dentro de los riesgos externos se toma en cuenta el desarrollo tecnológico que al no adoptarse provocarían obsolescencia organizacional, las condiciones macroeconómicas tanto a nivel internacional como nacional, condiciones microeconómicas, competencia elevada con otras organizaciones, dificultad para obtener crédito o costos elevados del mismo, y reglamentos y legislación que afecten negativamente a la organización. Estos riesgos pueden ser:

Riesgos económicos: cambios que pueden impactar las finanzas, la disponibilidad de capital, y barreras al acceso competitivo.

Ambiente natural: eventos fortuitos, catástrofes naturales o causadas por el ser humano, o cambios climáticos que puedan generar cambios en las operaciones, reducción en la disponibilidad de materia prima, pérdida de sistemas de información, resaltando la necesidad de planes de contingencia.

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

Infraestructura: decisiones sobre el uso de recursos de capital que pueden afectar las operaciones y la disponibilidad de la infraestructura.

Estructura de la administración: cambios en las responsabilidades de la administración que puedan afectar los controles que se llevan a cabo en la organización.

Personal: calidad del personal contratado y los métodos de capacitación y motivación que puedan influir en el nivel de control de conciencia dentro de la entidad, y vencimiento de contratos que puedan afectar la disponibilidad de personal.

Acceso a los activos: naturaleza de las actividades de la entidad y acceso de empleados a los activos, que puedan contribuir a la malversación de activos.

Tecnología: Alteraciones en los sistemas de información que puedan afectar los procesos de la entidad.

Los riesgos deben ser identificados, mediante un proceso que se los identifique centrándose más en los procesos claves, la identificación de los objetivos generales y particulares.

Después de identificar riesgos tanto a nivel de la entidad como de transacciones, se lleva a cabo el análisis de riesgos. Este proceso debe incluir la evaluación de la probabilidad de que ocurra un riesgo.

Finalmente, luego de evaluar los riesgos significativos, la administración debe considerar cómo van a ser manejados.

La empresa debe identificar las diversas maneras como puede ocurrir la presentación fraudulenta de reportes, considerando:

- ✓ El sesgo de la Administración.
- ✓ Grado de estimados y juicios en la presentación de reportes externos.
- ✓ Esquemas de fraude y escenarios comunes para los sectores de industria y los mercados en los cuales la entidad opera.
- ✓ Transacciones inusuales o complejas sujetas a influencia importante de la administración.
- ✓ La custodia de activos trata a la protección de la entidad contra la adquisición, uso y disposición sin autorización o engañosa de los activos para el beneficio de un individuo o grupo.
- ✓ Los riesgos de corrupción pueden afectar los objetivos de cumplimiento y el entorno de control. El análisis de estos riesgos debe considerar los incentivos y presiones para alcanzar los objetivos de la entidad. La Administración debe estipular los niveles esperados de desempeño y estándares de conducta a través contratos y desarrollo de actividades de control que supervisen las acciones de las terceras partes.

Otro tipo de riesgo a tomar en cuenta es:

c) Riesgo de fraude: Las entidades consideran la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos. La administración debe considerar los posibles actos de corrupción, ya sean del personal de la entidad o de los proveedores de servicios externos, que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos.

A continuación se presenta un diseño de la identificación del riesgo, evaluación y mitigación del riesgo interno y externo.

TABLA N° 2: Matriz de riesgos internos

CARGO	ACTIVIDAD	RIESGO INTERNO	MITIGACIÓN DEL RIESGO
Asistente de crédito	Análisis del crédito	Documentos falsos	-Informe de validación de información de los créditos analizados.
Oficial de crédito	Aprobación de créditos	Toma de decisiones equivocadas	- Procedimientos formalmente establecidos para el proceso de aprobación. -Implementación de un equipo de trabajo para analizar la aprobación de los créditos -En el caso de existir ampliación de crédito solo podrá autorizar la autoridad superior.
Operaciones de crédito	Realización de Contratos	Volumen de documentación	-Asignación de un auxiliar para la elaboración de los contratos.
Asistente operativo de liberaciones y liquidaciones	Liquidación de créditos y liberación de prendas.	Liquidaciones sin sustento de documentación.	-Segregación de funciones

Elaborado Por: Valeria Buenaño

TABLA N° 3: Matriz de riesgos externos

CORPORACION CFC	RIESGO	MITIGACION DEL RIESGO
	FACTORES POLÍTICOS	Capacitaciones continuas sobre las leyes actuales y determinar la afectación hacia la corporación.
	FACTORES ECONÓMICOS	Tomar en cuenta para la realización del presupuesto: variaciones posibles en las tasa de interés, fluctuaciones de la tasa de cambio, etapa del ciclo económico, cambios en las condiciones macroeconómicas nacionales e internacionales.
	ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES.	Realizar un análisis de mercado, determinando si existen amenazas tales como precios, promociones, nuevos productos, etc

Elaborado Por: Valeria Buenaño

TABLA N° 4: Escalas de medición

IMPACTO	
CALIFICACION	DESCRIPCIÓN
1	Insignificante
2	Leve
3	Moderado
4	Grave
5	Catastrófico

Fuente: COSO

TABLA N° 5: Valoración del riesgo

RIESGO		
VALORACIÓN	RIESGO	SEMAFORO
0-5	BAJO	
6-10	MEDIO	
11 o más	ALTO	

Fuente: COSO

4.1.6.3 Actividades de control

Las actividades de control tienen una relación directa con las políticas y procedimientos, las cuales ayudan a normar la organización, esto permitirá que la empresa tenga una seguridad frente a los riesgos.

Se puede decir también que las actividades de control son las acciones mediante la cual se canalizan las políticas para contribuir y garantizar que la dirección mitigue a tiempo los riesgos y con ello logre los objetivos propuestos.

Estas actividades de control se aplica en todos los niveles de la entidad, en el caso de los procesos se ejecuta en sus diferentes etapas, sobre todo cuanto se trata del entorno tecnológico, los mismos que servirán como mecanismo para garantizar la realización de los objetivos de la organización.

Estos controles permiten:

- ✓ Prevenir la ocurrencia de riesgos.
- ✓ Minimizar el impacto del riesgo
- ✓ Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

Para efectuar los controles existe diversos factores que influyen el momento de la aplicación, algunos de estos pueden ser: el ambiente y la complejidad de la empresa, los sistemas de información muy sofisticados, estructura e las entidades, entre otras.

También podemos decir que además de los factores existen diversos tipos de controles estos pueden ser:

- ✓ Controles preventivos: Se establecen con la finalidad de evitar eventos no deseados.
- ✓ Controles de detección: Se efectúa en la localización de eventos no deseados después de haber ocurrido.

Se propone lo siguiente:

- a) Actividades de controles con la prevención de riesgos
- b) Descripción de procesos por área.
- c) Flujogramas por área

TABLA No. 6: Actividades De Control y Prevención de Riesgos

ACTIVIDAD DE CONTROL	DESCRIPCIÓN	ÁREA	PREVENCIÓN DEL RIESGO
Autorizaciones y aprobaciones	Las transacciones y tareas más relevantes para la organización solo deben ser autorizadas y ejecutadas por personal al que se le asignó la responsabilidad dentro de sus competencias.	Gerencia	Asegurar que solo se lleven a cabo tareas y transacciones que tienen el apoyo de la dirección.
Verificaciones	Las verificaciones comprenden comparaciones de dos o más ítems, para constatar que se cumplan las políticas y regulaciones pertinentes.	Gerencia	Evitamos posibles errores en las etapas para la concesión de un crédito.
Gestión directa de funciones por actividades	Revisión de informes sobre resultados alcanzados	Oficial de crédito	Evitar el retraso de las actividades durante el proceso.
Proceso de información	Realizar una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones.	Departamento de operaciones	Rechazo de la información por Instituciones Externas.
Controles físicos	Los equipos, tesorería, y demás activos, son objeto de protección y supervisión constante para comparar los recuentos, físicos con las cifras que aparezcan en los registros de control	Personal responsable	Errores en sus inventarios y conocen la realidad de su patrimonio.

ACTIVIDAD DE CONTROL	DESCRIPCIÓN	ÁREA	PREVENCIÓN DEL RIESGO
Controles sobre la información de inicio	La información de inicio es usada para apoyar el proceso de transacciones dentro de los procesos del negocio. La organización llevará a cabo actividades de control sobre los procesos de ingreso de datos, actualización y mantenimiento de la precisión, totalidad y validez de los datos.	Todas las áreas	Ahorro de tiempo y posibles problemas con los clientes
Indicadores de rendimiento	Los métodos de medición de desempeño deben estar presentes en toda organización. Este mecanismo contribuye al sustento de las decisiones, así que los indicadores de rendimiento no deben ser muy numerosos ni tampoco tan escasos	Todas las áreas	El resultado de la evaluación de estos indicadores se utiliza para tomar medidas correctivas en las actividades y, de esta manera, mejorar el rendimiento
Segregación de funciones	Todas las actividades de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción deben ser claramente segregadas y diferenciadas	Todas las áreas	Mitigar el riesgo de fraude, debido a que lo reduce a niveles aceptables.
Documentación	Todas las transacciones, hechos significativos y la estructura de control interno deben estar correctamente documentados y disponibles para su revisión.	Todas las áreas	Incumplimiento de las acciones por parte de la organización y terceros.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ÀREA	PREVENCIÓN DEL RIESGO
Acceso restringido a los recursos, activos y registros	Los accesos deben estar protegidos por mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas. Estas personas tienen la responsabilidad sobre los mismos accesos. Todo activo de valor para la organización debe asignarse a un responsable para su custodia y, además, debe contar con las protecciones adecuadas, como seguros, almacenaje, sistemas de alarma, etc.	Todas las áreas	Robo, mal uso de la información, destrucción
Rotación del personal en las tareas claves:	Los empleados deben rotar periódicamente con otros empleados dentro de la organización	Todas las áreas	irregularidad por un tiempo prolongado al realizar su tarea

**Elabora
do Por:**
Valeria
Buenaño

4.1.6.4 Sistema de información y comunicación

Cuando el personal recibe una comunicación tienen la obligación de intercambiarla y gestionarla en todas sus áreas sean estas operativas, administrativas y financieras.

Es importante la información dentro de la empresa para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que ayudan al cumplimiento de los objetivos.

La información es preparada por la alta gerencia por lo tanto debe tener los datos fiables a la hora de establecer la planificación y demás actividades además deberá contener calidad en la información y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Contenido: Información necesaria.
- ✓ Oportunidad: Facilidad en el tiempo adecuado.
- ✓ Actualidad: Disponibilidad de información más reciente.
- ✓ Exactitud: los datos son correctos y fiables.
- ✓ Accesibilidad: Las información debe ser obtenida fácilmente por las personas.

De lo anteriormente mencionado se sugiere tomar en cuenta lo siguiente:

a) Comunicación con los niveles superiores

Las comunicaciones deben ser regulares y frecuentes para que la Alta dirección entienda los resultados de las evaluaciones continuas de cada dependencia.

Estos resultados deben ser analizados a tiempo mediante el impacto y responderá de manera adecuada y oportuna en el caso de controles internos inadecuados.

También es importante que la alta dirección se comunique con el personal sin intermediarios cuando sea necesario.

La alta dirección debe comunicar claramente los objetivos de la entidad a través de la organización para que la administración y el personal entiendan sus roles y responsabilidades de la organización.

Estas comunicaciones deben incluir:

- ✓ Políticas y procedimientos que apoyan al personal en el desarrollo de sus responsabilidades en el control interno.
- ✓ Objetivos específicos.
- ✓ Importancia, relevancia y beneficios del control interno efectivo.
- ✓ Roles y responsabilidades de la administración y demás personal en el desarrollo de controles.
- ✓ Expectativas de la organización a través de toda la organización.

b) Canales de comunicación

Para que la información fluya a través de la organización deben existir canales adecuados de comunicación

Es importante contar con canales para comunicaciones anónimas o confidenciales que permitan que los empleados puedan reportar situaciones sospechosas.

c) Métodos de comunicación

La claridad y la efectividad de la comunicación aseguran que el mensaje sea recibido.

Existen formas de comunicación unas más efectivas que otras, por esta razón es necesaria una evaluación continua para determinar si las comunicaciones son efectivas o no.

Para aplicarse los diferentes métodos se deberá tomar en cuenta la naturaleza de la comunicación, el costo y las implicaciones regulatorias.

Algunos métodos se proponen a continuación:

- ✓ Paneles de control
- ✓ Correo electrónico-email
- ✓ Formación presencial o en línea
- ✓ Memorandos
- ✓ Discusiones uno a uno
- ✓ Evaluaciones de desempeño
- ✓ Políticas y procedimientos
- ✓ Anuncios por medios sociales
- ✓ Mensajes de texto
- ✓ Transmisiones vía internet y otras formas de video
- ✓ Sitios web o publicaciones.

4.1.6.5 Supervisión del sistema de control – monitoreo

El proceso que se desarrolla en la organización debe ser monitoreado para poder mejorar de forma continua ya que el Sistema de Control Interno debe mantener una posición flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias que se vayan dando en cada uno de los procesos.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad que se ejerce al desempeñar la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- ✓ Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- ✓ Evaluaciones separadas.
- ✓ Condiciones reportables.
- ✓ Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Monitoreo: Envuelve las actividades establecidas por la administración para la revisión y supervisión de la ejecución de las operaciones de la organización en relación con el plan estratégico general, incluyendo un nivel aceptable de riesgo. Las actividades de monitoreo consideran tanto las medidas de rendimiento que demuestran el progreso hacia el logro de los objetivos del negocio como las metas estratégicas a largo plazo; así como la medición del riesgo para asegurar que este se mantiene en niveles aceptables.

Se debe establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes.

Las evaluaciones continuas se integran en los procesos de negocios lo cual indica que también forma parte de todas las unidades de mando de la organización y suministran información oportuna que ayudara a determinar si los objetivos planteados están acorde con los procesos de la entidad, debido a que permiten una supervisión en tiempo real y

gran rapidez de adaptación. El uso de la tecnología apoya las evaluaciones continuas, tienen un alto estándar de objetividad y permiten una revisión eficiente de grandes cantidades de datos lo cual permite el ahorro de tiempo y tener un resultado de forma inmediata.

Las evaluaciones que se van a desarrollar deben realizarse de forma periódica y se debe identificar el alcance y frecuencia que se desea pero esto también depende de la evaluación de riesgo.

En el caso de que el Control Interno sea deficiente se debe identificar que tipo de deficiencia es, existen dos tipos:

Deficiencia de control interno: defecto en un componente y en los principios relevantes, que reduce la probabilidad de que la entidad logre sus objetivos.

Deficiencia importante/mayor: deficiencia del control interno o combinación de deficiencias que de manera severa reducen la probabilidad de que la entidad pueda lograr sus objetivos. También se presenta cuando uno o más componentes no están presentes o funcionando.

La alta dirección debe evaluar el Sistema de Control Interno en relación con el Marco Integrado de Control Interno, centrándose en la manera como la entidad aplica los principios para respaldar los componentes del control interno.

De lo mencionado anteriormente se propone lo siguiente:

La entidad debe realizar una selección al igual que desarrollar y llevar a cabo evaluaciones continuas e independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y funcionando.

Existen diferentes enfoques que la organización debe tomar en cuenta los cuales son:

- ✓ Evaluaciones de auditoría interna.
- ✓ Otras evaluaciones objetivas.
- ✓ Evaluaciones a través de las unidades operativas o funcionales.
- ✓ Comparativa del mercado/evaluaciones de pares.
- ✓ Autoevaluaciones.

La organización debe evaluar y comunicar las deficiencias que se encuentren en el control interno de manera oportuna e identificar a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta Dirección.

La implementación del proceso **Informe de deficiencias**, el cual le permitirá a la Dirección estar enterada de lo que no está funcionando en forma adecuada.

Actividades de supervisión de la Alta Dirección

- ✓ Actuar con independencia y objetividad al evaluar los procesos de la organización.
- ✓ Definir una estructura de supervisión adecuada a las necesidades de la organización.
- ✓ Supervisar la definición de los estándares de conducta de la organización y evaluar su nivel de aplicación.
- ✓ Evaluar la actuación de los empleados en materia de control interno en función de las expectativas y objetivos predefinidos.
- ✓ Evaluar la efectividad de los controles generales de la organización e identificar oportunidades de mejora.
- ✓ Realizar seguimiento de las mejoras identificadas y solicitar información a los encargados de cada área sobre la implantación de las mismas.

- ✓ Considerar factores internos y externos que pueden suponer riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
- ✓ Supervisar y aprobar las evaluaciones de riesgos realizadas por las comisiones designadas.
- ✓ Evaluar la pro actividad de la organización en relación con el control frente a cambios relevantes.
- ✓ Solicitar información sobre el diseño, desarrollo, implementación y funcionamiento de las actividades de control en las áreas con mayor nivel de riesgo.
- ✓ Evaluar el desempeño de cada área en relación con las actividades de control clave.
- ✓ Comunicar adecuadamente la misión, visión y valores a la organización.
- ✓ Solicitar la información necesaria para supervisar el nivel de consecución de los objetivos de Control Interno.
- ✓ Examinar la información recibida de la organización y presentar diferentes puntos de vista.
- ✓ Promover la comunicación jerárquica de menor a mayor y viceversa.
- ✓ Supervisar el Reporte interno que sea relevante para la toma de decisiones.
- ✓ Presentar la información financiera completa y oportuna y resolver toda excepción identificada.
- ✓ Supervisar las tareas administrativas que ejercen control sobre la exactitud y totalidad del proceso de las transacciones.
- ✓ Establecer una segregación de funciones de manera que se ejerza una verificación recíproca.

- ✓ Comparar los datos registrados por los sistemas de información con los activos físicos.
- ✓ Hacer seguimiento de las recomendaciones propuestas por los auditores internos y externos para mejorar los controles internos.
- ✓ Luego de establecer los controles respectivos la dirección establecerá un seguimiento de los procesos implementados, y establecerá en qué medida se están cumpliendo los objetivos:

Para realizar esta actividad la empresa puede efectuar:

- ✓ Comparación de datos de un período a otro.
- ✓ Análisis de la información real contra la información pronosticada.
- ✓ Cruce de fuentes de información
- ✓ Seguimiento de campañas comerciales.
- ✓ Programas para mejorar el servicio al cliente, etc.

4.1.7 Diseño de procesos por departamentos y flujogramas

4.1.7.1 Diseño del proceso asistente de crédito

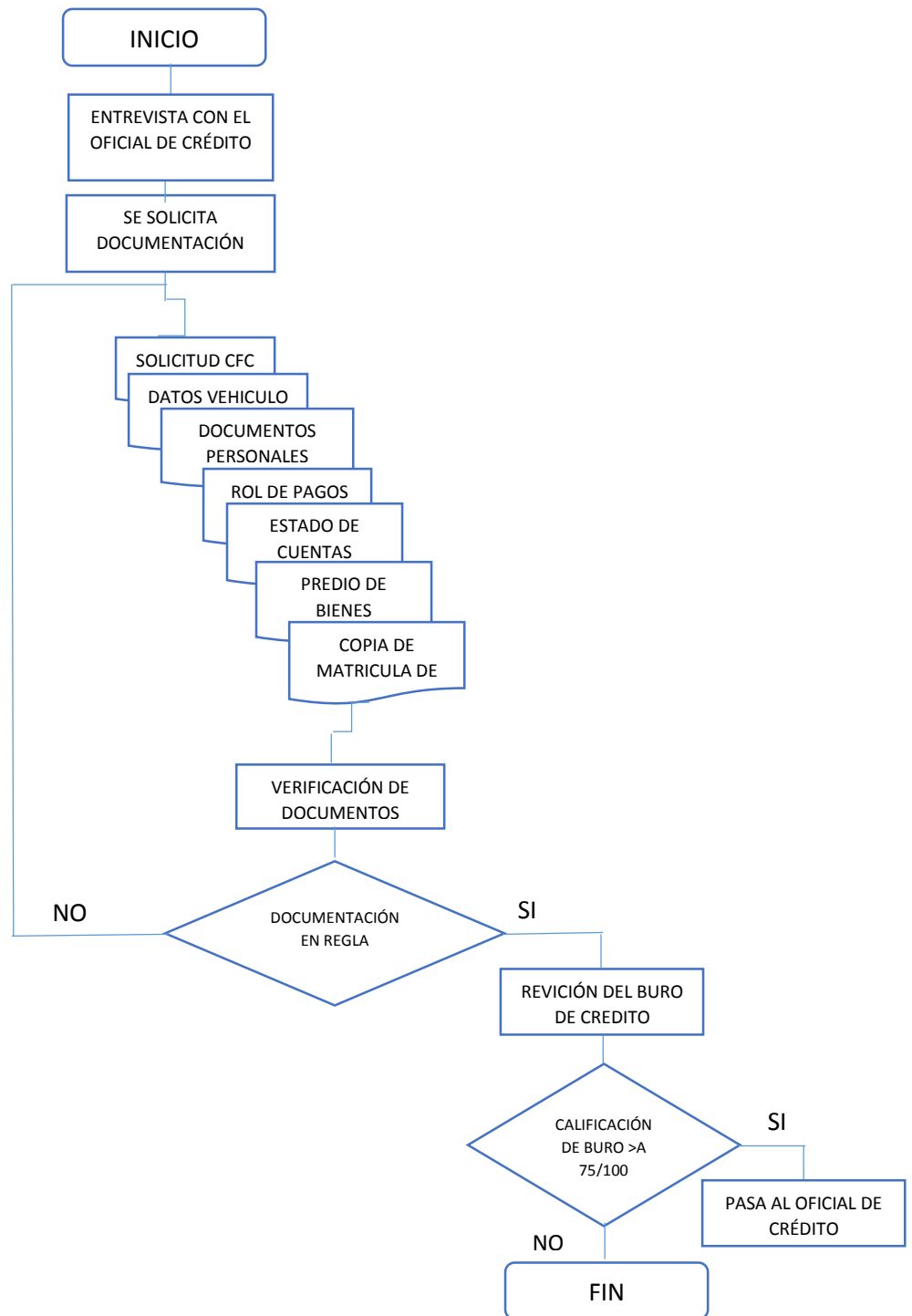
Se podría decir que el Asistente de Crédito es la primera persona con la que se establece contacto en la Corporación.

Los Asesores Comerciales luego de conseguir el negocio de un vehículo, traen los documentos para que pasen por la primera revisión, los documentos necesarios son los siguientes:

- Solicitud CFC completamente llena y firmada por los solicitantes del crédito.
- Datos y precio del vehículo que se va a adquirir.
- Cédula y papeleta de votación actualizada (deudor y cónyuge)
- Certificado de trabajo (deudor y cónyuge)
- 3 últimos roles de pagos (deudor y cónyuge)
- Estado de movimientos de cuenta de los tres últimos meses
- Predio de bienes (si posee)
- Copia de Matrícula de Vehículos (si posee)

Se procede a analizar la viabilidad del crédito en primera instancia, es decir verificar los documentos entregados y revisar el buró de crédito de los clientes (central de riesgos), y si el buró obtiene una calificación superior a 750/1000, la solicitud procede y pasa a la siguiente etapa.

Gráfico No. 4: Flujograma asistente de crédito



Elaborado Por: Valeria Buenaño

4.1.7.2 Diseño del proceso de gerencia-oficial de crédito

Es la segunda etapa del crédito, en donde se hace un análisis de todo el proceso anterior y se analiza la capacidad de pago de los clientes con los roles de pago, cuentas bancarias, ingresos adicionales debidamente demostrados, créditos y pagos del cliente y cónyuge como unidad familiar, además se referencia a los clientes con las referencias ubicadas en la solicitud y certificados.

Si necesita algún respaldo se puede analizar también la posibilidad de solicitar garantes para respaldar el crédito los mismos que tienen que pasar el primer proceso y luego el segundo respectivamente.

El oficial de crédito ingresa al Sistema todos los datos de clientes, ingresos, respaldo patrimonial y capacidad de pago.

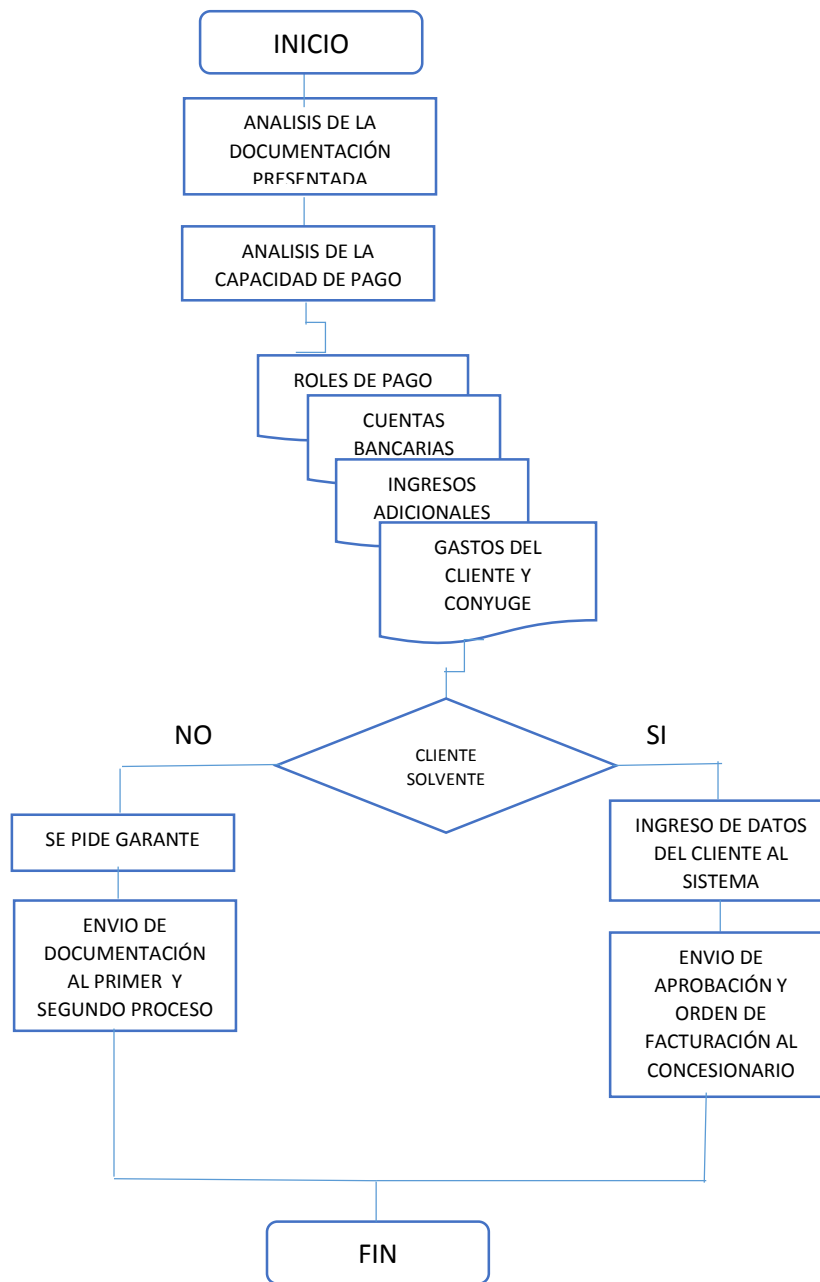
En el caso que el crédito sea viable, se procede a enviar la Aprobación y Orden de Facturación al Encargado de Crédito del Concesionario correspondiente, solicitando para la elaboración de documentos y contratos los siguientes documentos:

- Factura del vehículo y factura de accesorios si tuviera.

- Improntas del vehículo

- Certificado de Instalación del Rastreo Satelital

Gráfico No. 5: Flujograma oficial de crédito



Elaborado Por: Valeria Buenaño

4.1.7.3. Diseño del proceso del departamento de operaciones

Se recibe y se revisa minuciosamente todos los documentos para elaborar los contratos de Compra Venta del Vehículo con Reserva de Dominio, esta etapa es en la que se debe tener el mayor cuidado con los datos que se ingresan en el Sistema sobre todo los datos del vehículo como chasis, motor, etc., y los datos del cliente como número de cédula y nombres.

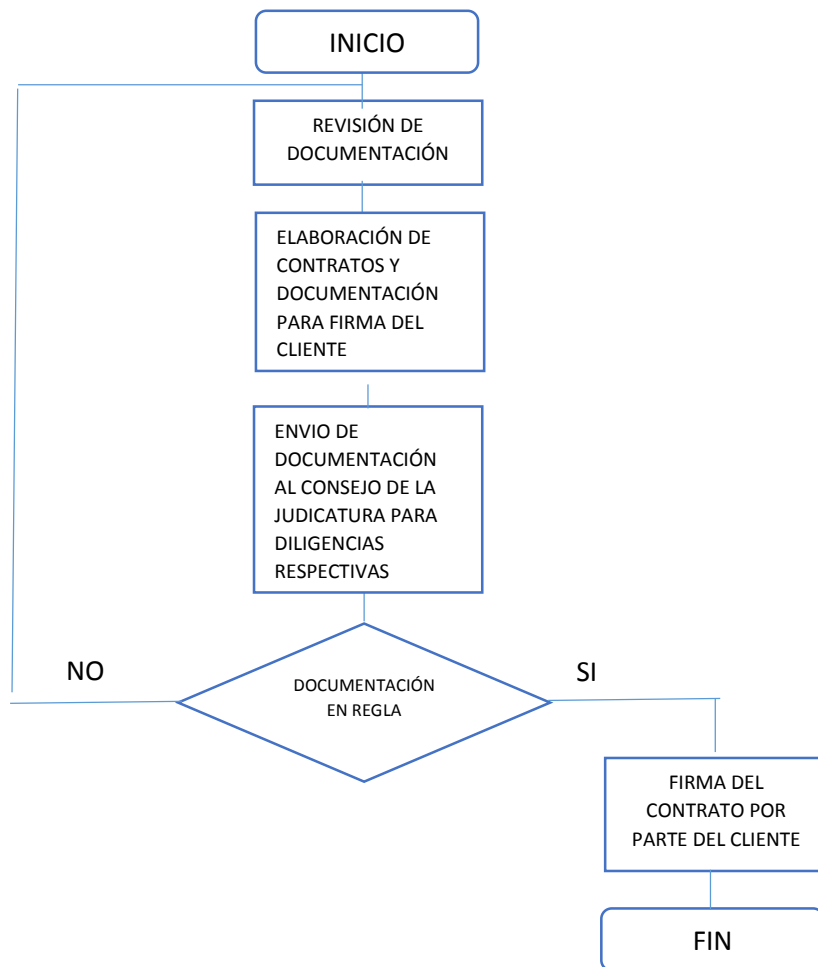
Los documentos que se elaboran para la posterior firma de clientes son:

- 4 Contratos de Compra Venta con Reserva de Dominio.
- 3 cartas con las Condiciones de Financiamiento.
- 4 cartas con el Certificado Provisional de Cobertura del Seguro.
- Pagaré a la orden por el valor del financiamiento, suscrito por el cliente.
- 2 cartas con la Declaración Juramentada de que los fondos con los que va a pagar el crédito el cliente son de origen legal.
- 2 cartas de Declaración de Uso Particular del Vehículo (en caso que así sea).
- 2 cartas de Autorización de Bloqueo del Vehículo por el Rastreo Satelital.
- Formulario Conozca a su cliente para la Aseguradora.
- Seguro del Vehículo.
- Seguro de Vida.
- Tabla de pagos del crédito.

Los contratos se elaboran según el sistema los emite, este formato se envía al Consejo de la Judicatura para que posterior a su autorización por el SRI para facturación, emite las Diligencias de Reconocimientos de Firmas con su respectiva numeración y código de barras único y nos envían nuevamente los contratos con los reconocimientos para la firma de los clientes.

Todos estos documentos no pueden salir de las Oficinas de CFC y los clientes se acercan con sus respectivos documentos de identidad originales a firmar.

Gráfico No. 6: Flujograma asistente de operaciones créditos



Elaborado Por: Valeria Buenaño

4.1.7.4. Diseño del proceso de liquidaciones

Posterior a la firma de los clientes, se envían contratos y pagaré para la firma del Apoderado especial del respectivo Concesionario.

A la entrega de todos los documentos se procede a la liquidación de la operación con la que se realiza el pago al Concesionario de la parte financiada del vehículo.

Otra parte importante dentro del giro del negocio de Corporación CFC se encuentra la venta de cartera, es decir la negociación de las financiaciones con otras entidades financieras y bancarias del país, entonces entregamos y cedemos los derechos de los créditos a dichas entidades.

4.1.7.5 Diseño del proceso de liberaciones

Dentro de las funciones del Asistente Operativo de Liberaciones se encuentra el trámite completo de la liberación de prenda, para lo cual se solicita al cliente posterior a haber terminado de pagar por completo su financiación, los siguientes documentos:

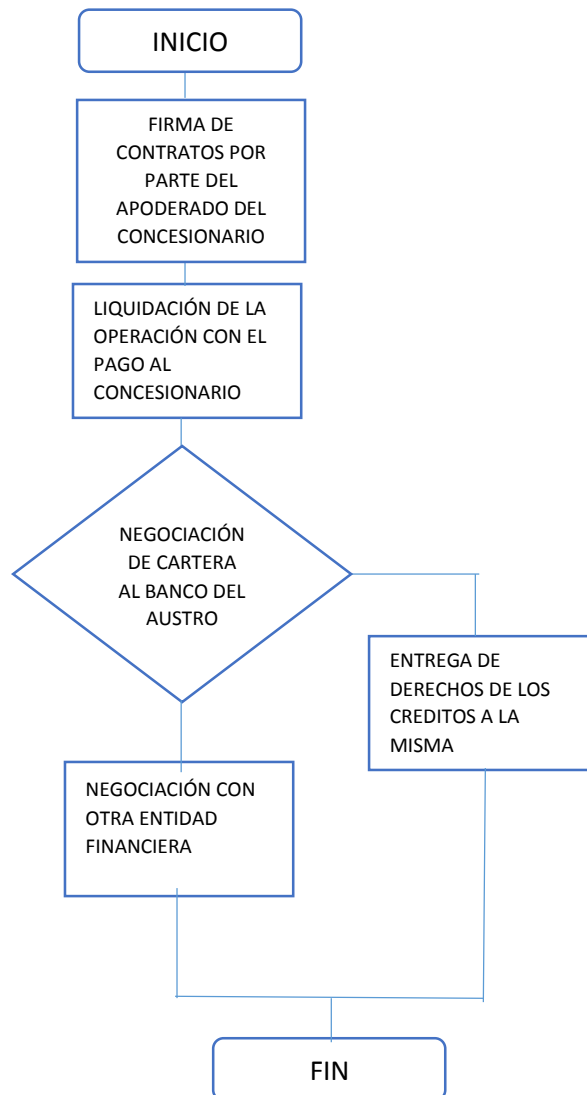
- 2 copias a color de cédula y papeleta de votación de deudores.
- 2 copias a color de matrícula.
- Certificado de no adeudar en el rastreo satelital del grupo Sherloc.
- Certificado de no adeudar en Acosaustro.

Al tener todos los documentos se solicita a CFC Quito que se cancelen todos los valores pendientes a las Entidades que sea necesario en caso que dicho crédito hubiera sido vendido, se solicita también a la Trust Fiduciaria en Ambato que nos confirmen si este vehículo no tiene valores pendientes con ellos y que nos den ciertos datos que se necesita para elaborar los contratos de terminación de la financiación, cuando ya disponemos de esa información se elabora los contratos y solicitamos el reconocimiento de firma a través del Consejo de la Judicatura.

Con los documentos listos se procede a las firmas de los clientes, posteriormente se envía a la legalización en la Trust Fiduciaria y en la Notaría.

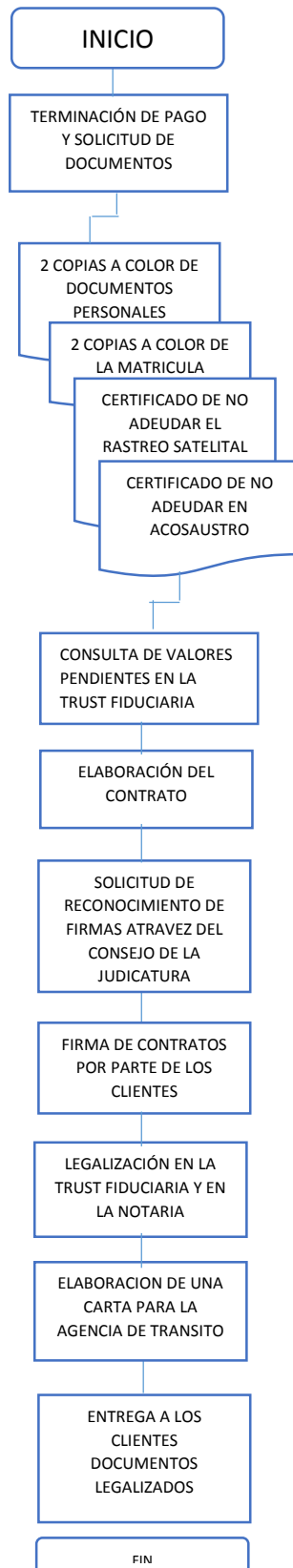
Se elabora una carta dirigida a la Agencia de Tránsito firmada por el Departamento legal de CFC, y junto con los contratos de terminación de la financiación debidamente legalizada se entrega a los clientes para que registren en el Registro Mercantil y con esto el vehículo queda libre de gravamen.

Gráfico No. 7: Flujograma proceso de liquidación



Elaborado Por: Valeria Buenaño

Gráfico No. 8: Flujograma proceso de liberación



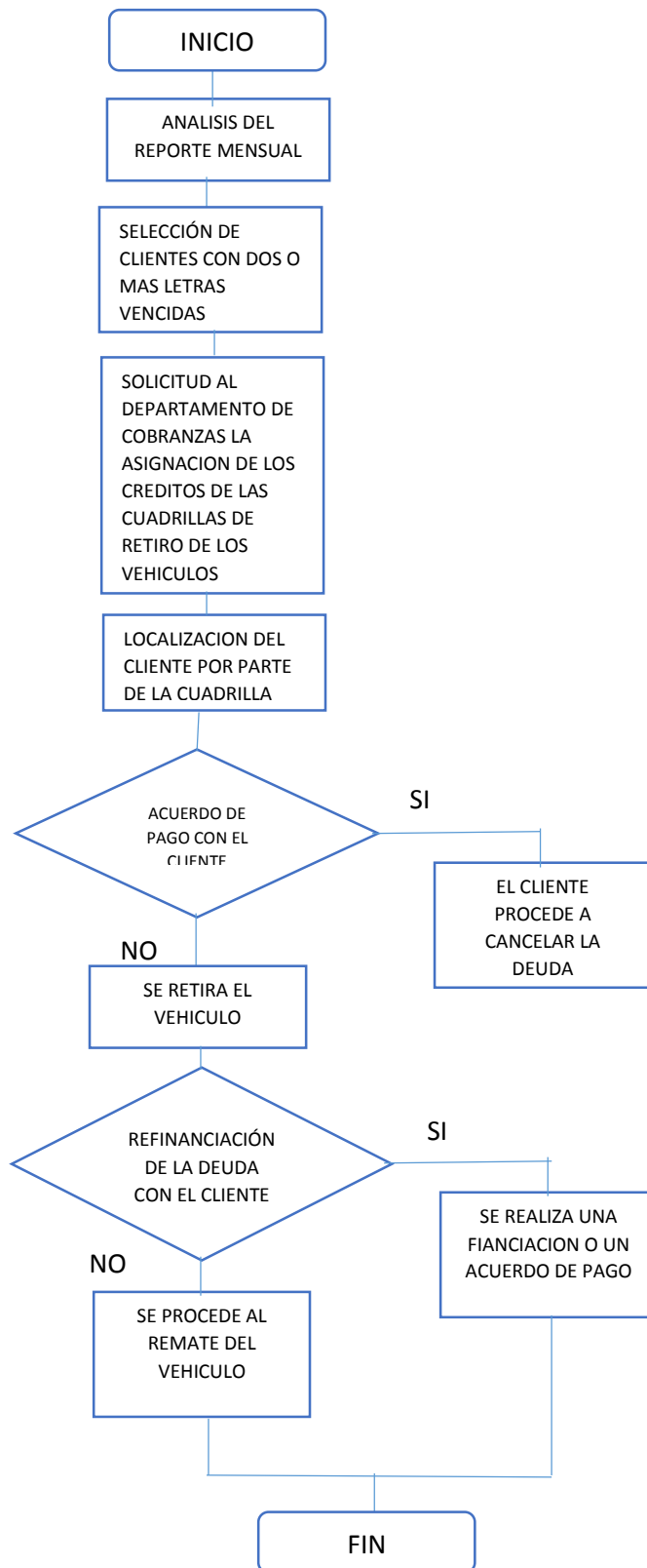
Elaborado Por: Valeria Buenaño

4.1.7.6 Diseño del proceso de recuperación de cartera-cuadrillas de retiro de vehículos.

La Gerente de la Oficina de Riobamba obtiene del sistema un reporte mensual de los créditos vencidos, y selecciona los que tienen 2 letras o más vencidas, se solicita al Departamento de Cobranzas la asignación de estos créditos a las Cuadrillas de Retiro de Vehículos para el debido procedimiento.

En cuanto la cuadrilla es asignada con un caso, ellos con los datos de archivo proceden a la localización del vehículo y se ponen en contacto con los clientes para llegar a un acuerdo de pago de las letras vencidas, si no se llega a ningún acuerdo de pago se procede al retiro del vehículo con su debida acta de respaldo hasta que el cliente cubra sus pagos y se ponga al día, dándole un tiempo máximo de dos semanas para que acuda a las oficinas y solicitar una refinanciación o un acuerdo de pago, si no acudiera a solucionar la Corporación está en su derecho de proceder al remate del vehículo para saldar la deuda y entregar la parte restante en el caso que así fuera al cliente, en el caso que la venta del vehículo no cubra la deuda se procede a realizar la demanda al cliente respaldados en el pagaré para el pago de la diferencia.

Gráfico No. 9: Flujograma departamento de recuperación de cartera



Elaborado Por: Valeria Buenaño

CONCLUSIONES

- ✓ Para el diseño de un adecuado Sistema de Control Interno es necesario que la Administración se encargue de la coordinación y dirección durante este proceso, involucre todas las áreas de la empresa y cuente con la participación de todos sus colaboradores.
- ✓ Los componentes del Modelo COSO han ido evolucionando en base a los distintos cambios que las organizaciones hoy en día presentan, es así que cada componente se amplía o busca un mejor proceso que se adapte a las situaciones actuales de las Empresas.
- ✓ El Modelo COSO II presenta su primer componente: Ambiente de Control en donde hace énfasis la implementación de los valores éticos, establecimiento de objetivos, control y seguimiento de la implementación de este componente.
- ✓ Los riesgos es preciso que la organización tenga los mecanismos para identificar los riesgos internos y externos, luego valorar estos riesgos y consecuentemente mitigarlos.
- ✓ Las actividades de control se establecen a través de políticas que no son más que el conjunto de procedimientos que conllevan a establecer la acción.
- ✓ Para que los componentes del COSO formen un pilar fundamental dentro de la empresa, permanezca firme y garantice una buena gestión es importante que periódicamente se monitoree cada proceso para tomar las medidas correctivas a tiempo.

RECOMENDACIONES

- ✓ Utilizar como herramienta la propuesta para la implementación de control interno con la coordinación y dirección de la Administración así como también la colaboración y participación de todos los miembros de la empresa.
- ✓ Revisar en forma periódica los objetivos y metas de la empresa para que se mantengan alineados con el Sistema de Control interno.
- ✓ Fomentar la ética y los valores en los colaboradores en forma continua, al mismo tiempo socializar el Sistema de Control Interno implementado para concientizar y fomentar el trabajo en equipo.
- ✓ Implementar los controles basados en riesgos para prevenir eventos externos e internos que no permitan el logro de los objetivos, identificarlos y en lo posible reducir el porcentaje de riesgo.
- ✓ Dar seguimiento a través del monitoreo, en el caso de existir desviaciones corregir a tiempo y dar soluciones inmediatas para asegurar la permanencia de la Empresa.

BIBLIOGRAFÍA.

Blanco Luna, L. (2010). *Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoediciones.

Coopers & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos de Control Interno*. Madrid: Diaz de Santos.

Jimenez Ortega, M. A. (2012). *Auditoria de Control Interno I* (Vol. I). Loja: Ediloja.

Mantilla , S. A. (2005). *Control Interno Informe COSO* (Vol. IV). Bogota: Ecoediciones.

WEBGRAFÍA

Coso II *Internal Control*. Obtenido de:

http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. *Coso Administración*. Obtenido de:

[http://es.wikipedia.org/wiki/COSO_\(administraci%C3%B3n\)](http://es.wikipedia.org/wiki/COSO_(administraci%C3%B3n))

Pérez Quintero , A. L. *Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>

Rodriguez, I. *Discusión inicial auditoría de información financiera.* , de

<http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/3330-discusion-inicial-auditoria-de-informacion-financiera>

ANEXO

ANEXO 1: REGLAMENTO INTERNO CORPORACIÓN CFC