



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Portada**

Previo a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**TEMA:**

**“ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIL” LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015”**

**AUTORA:**

**PATRICIA ALEXANDRA LLUAY LLUAY**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Patricia Alexandra Lluay Lluay, quien cumple con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Dr. Alberto Patricio Robalino

**DIRECTOR TRIBUNAL**

Ing. Hernán Patricio Moyano Vallejo

**MIEMBRO TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD**

Yo, Patricia Alexandra Lluay Lluay, 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, 31 de Octubre de 2016

Patricia Alexandra Lluay Lluay

**C.I. 060514583-8**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme vida y permitir día a día cumplir con mis metas y objetivos.

A mi madre por su lucha constante, su apoyo incondicional, por brindarme todo su amor y por todo su sacrificio.

A mi hermano Cristian por estar siempre a mi lado en los momentos más difíciles.

A mi esposo Gerardo y mi hijo Michel por su comprensión y apoyo.

A una persona muy especial Patricio Lema que siempre estuvo cuando más lo necesitaba y que lastimosamente hoy ya no está conmigo.

Hay personas que también han estado a lo largo de mi vida siguiendo mis pasos, mi familia gracias por quererme tanto y estar pendientes de mí, y a mis amigas por su apoyo y amistad incondicional.

Todas estas personas son la fuerza que me han permitido seguir adelante y culminar esta etapa con trabajo y esfuerzo.

*Patricia Alexandra Lluay Lluay*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, a mi madre por ser el pilar fundamental de mi vida, gracias por su apoyo, amor, comprensión, sacrificio y entrega, ya que con su esfuerzo han sabido guiar mis pasos. A mi hermano, quien con cariño y paciencia me ha dado su apoyo moral necesario para cumplir mis metas.

A mi esposo e hijo por ser parte fundamental, por su paciencia y comprensión. A mi familia que siempre me han brindado su confianza y apoyo.

Agradecer al Dr. Patricio Robalino, Ing. Hernán Moyano por su apoyo y su tiempo empleado al ayudarme en este trabajo, y demás docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

A todos quienes forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., por su ayuda, confianza y por abrirme las puertas de su Institución para la realización de este trabajo, de manera especial al Sr. César Chango Gerente General.

A todos mis amigas con quienes he compartido momentos únicos.

*Patricia Alexandra Lluay Lluay*

## 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 .....	x
Índice de ilustraciones .....	xi
Índice de anexos .....	xi
Resumen ejecutivo .....	xii
Summary .....	xiii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema.....	3
1.1.2 Delimitación del problema .....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1 Objetivo general .....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	8
2.2.1 El Sistema Cooperativo .....	8
2.2.2 Control Interno .....	10
2.2.3 Informe Coso .....	36
2.2.4 Coso II – Administración del Riesgo Empresarial (E.RM. Enterprise Risk Management).....	41
2.2.5 Coso III - El Nuevo Coso 2013: Marco Integrado del Control Interno.....	56

2.2.6	Eficiencia y Eficacia .....	59
2.2.7	Modelos de Gestión .....	63
2.2.8	Indicadores de gestión .....	65
2.2.9	Papeles de trabajo .....	66
2.2.9.1	Funciones de los papeles de trabajo.....	68
2.2.10	Índices y referencias .....	69
2.2.11	Marcas de Auditoría .....	69
2.2.12	Riesgos de auditoría.....	69
2.3	MARCO CONCEPTUAL .....	71
2.4	IDEA A DEFENDER .....	73
2.5	VARIABLES .....	73
2.5.1	Variable Independiente .....	73
2.5.2	Variable Dependiente .....	73
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....		74
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	74
3.1.1	Cualitativa – Cuantitativa .....	74
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	75
3.2.1	Investigación Descriptiva .....	75
3.2.2	Investigación Documental .....	75
3.2.3	Investigación de Campo .....	75
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	76
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	76
3.4.1	Métodos de Investigación .....	76
3.4.2	Técnicas .....	77
3.4.3	Instrumentos de investigación .....	78
3.5	RESULTADOS .....	79
3.5.1	Análisis e interpretación de los resultados.....	79
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....		89
4.1	TÍTULO.....	89
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	90
4.2.1	Fase I: Planificación Preliminar.....	91
4.2.2	Información General.....	93
4.2.3	Estructura Orgánica .....	96
4.2.4	Servicios Institucionales .....	97

4.2.5	Hoja de Marcas .....	104
4.2.6	Hoja de Referencia .....	105
4.2.7	Fase II: Planificación Específica .....	107
4.2.8	Fase III: Ejecución.....	117
4.2.9	Fase III: Redacción del Informe y Comunicación de Resultados .....	238
	CONCLUSIONES.....	252
	RECOMENDACIONES .....	253
	BIBLIOGRAFÍA.....	254
	ANEXOS.....	257

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Principios de Control Interno .....	27
Tabla 2: Diagrama de Flujos.....	34
Tabla 3: Categorías de Respuesta al Riesgo .....	49
Tabla 4: Información y Comunicación .....	52
Tabla 5.- Diferencias Modelo COSO I, II y III .....	58
Tabla 6: Nómina empleados COAC "Credil" Ltda.....	76
Tabla 7: Sistema de Control Interno .....	79
Tabla 8: Control como guía .....	80
Tabla 9: Políticas de Crédito.....	81
Tabla 10: Seguimiento de créditos.....	82
Tabla 11: Colocación y recuperación de créditos .....	83
Tabla 12: Capacitaciones .....	84
Tabla 13: Acceso a la información .....	85
Tabla 14: Documentación Pre enumerada .....	87
Tabla 15: Revisión de la Información.....	88
Tabla 16: Tasa de interés Credil Ltda. ....	99
Tabla 17: Promedio de Componentes COSO II.....	196
Tabla 18: Evaluación de componentes Coso II.....	197
Tabla 19: Indicadores de Gestión .....	219
Tabla 20: Indicadores de Gestión .....	220

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Evaluación de control interno .....	16
Gráfico 2.-Esquema del ámbito de aplicación del Control interno.....	17
Gráfico 3.- Esfera esquemática del control interno y sus elementos .....	20
Gráfico 4: Modelo de cuestionario de control interno .....	35
Gráfico 5.- Estructura interna general de la empresa.....	36
Gráfico 6: Componentes del Control Interno .....	39
Gráfico 7: Primer Componente - Ambiente Interno .....	44
Gráfico 8: Segundo Componente – Establecimiento de Objetivos.....	45
Gráfico 9: Tercer Componente – Identificación de Eventos .....	47
Gráfico 10: Cuarto Componente – Evaluación de Riesgos .....	48
Gráfico 11: Quinto Componente – Respuesta al Riesgo .....	49
Gráfico 12: Sexto Componente - Actividades de Control .....	50
Gráfico 13: Séptimo Componente – Información y Comunicación .....	52
Gráfico 14: Octavo Componente – Supervisión o Monitoreo .....	54
Gráfico 15: Relaciones entre eficiencia y eficacia.....	61
Gráfico 16.- Proceso de la gestión administrativa .....	64
Gráfico 17: Sistema de Control Interno.....	79
Gráfico 18: Control como guía .....	80
Gráfico 19: Políticas de Crédito.....	81
Gráfico 20: Seguimiento de los créditos.....	82
Gráfico 21: Colocación y recuperación de créditos.....	83
Gráfico 22: Capacitación .....	84
Gráfico 23: Acceso a la Información.....	85
Gráfico 24: Actividades que realizan.....	86
Gráfico 25: Documentación Pre enumerada.....	87
Gráfico 26: Revisión de la Información .....	88
Gráfico 27: Organigrama estructural .....	96

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.- Componentes COSO I.....	41
Ilustración 2 Componentes del Coso II - ERM.....	43

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1.- Acuerdo Ministerial.....	257
Anexos 2. Certificado de existencia legal.....	260
Anexos 3: Estatutos de la cooperativa .....	261

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad analizar y evaluar el sistema de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2015; para el cumplimiento eficiente de la gestión administrativa y financiera de la misma. Se evaluó todo lo concerniente al control interno verificando así, los diferentes procesos de la cooperativa y revisando sus operaciones institucionales mediante la utilización de cuestionarios de control interno basado en el método Coso II, flujogramas e indicadores de gestión.

Como resultado mediante la aplicación del Control Interno se pudo determinar algunas falencias como: el personal de la institución es multifuncional, además no se cuenta con una planificación estratégica misma que ayuda a la consecución de los objetivos, tampoco se realiza capacitaciones y evaluaciones continuas al personal, esto con el propósito de evaluar el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia del mismo, en las diferentes actividades que desarrollan cada uno de ellos.

Se recomienda mejorar la gestión administrativa y financiera, bajo la aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia para garantizar la transparencia de la información emitida, salvaguardar los recursos financieros y no financieros, y cumplir con las leyes y normativas vigentes.

**Palabras Claves:** CONTROL INTERNO. COSO II. FLUJOGRAMAS. INDICADORES.

Dr. Alberto Patricio Robalino

**DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN**

## SUMMARY

This research purposes to analyze and evaluate the internal control system of the Credit Union “CREDIL” Ltda., in Ambato, Tungurahua province, during the period 2015; in order to verify the efficient compliance of administrative and financial management. All aspects related to the internal control were evaluated, verifying the different processes and reviewing business operations through the application of internal control questionnaires, based on COSO II method, flowcharts and management indicators.

The Internal Control questionnaire was applied, and it could be determined some weaknesses such as: the staff is multifunctional, the institution doesn't have a strategic plan to achieve objectives, workers don't have training or continuous evaluations to get the compliance level with the efficiency and effectiveness in the different activities that they carried out.

It is recommended to improve administrative and financial management, under the application of indicators of efficiency and effectiveness to guarantee the transparency of the information issued to safeguard the financial and non-financial resources, and comply with current laws and regulations.

**Keywords:** INTERNAL CONTROL. COSO II. FLOWCHARTS. INDICATORS

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación está enfocada en el análisis y evaluación del control interno bajo el método Coso II, mismo que permite evaluar los controles implementados en cada uno de los procesos e identificar las debilidades de los mismos; de igual manera garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones para la toma de decisiones, permitiendo así el logro de los objetivos. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., no se han realizado evaluaciones de control interno por lo cual se ha visto la necesidad de evaluar cada uno de los departamentos de la entidad; asimismo verificar el cumplimiento de sus metas y realizar un análisis de cada uno de los procedimientos y así poder emitir una opinión que contenga sugerencias constructivas con respecto al mejoramiento de su Sistema de Control Interno.

En el capítulo I consta el problema principal del cual se va a realizar el análisis y evaluación del control interno y así poder formular, justificar su estudio y diseñar sus objetivos, tanto general y específicos.

El capítulo II presenta los antecedentes investigativos, las fundamentaciones teóricas sobre: el sistema cooperativo, control interno, método Coso II, gestión administrativa y financiera e indicadores de gestión; es decir, revisando paso a paso los diferentes procesos de una evaluación del control interno.

El capítulo III Marco Metodológico, se establecen los métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados para obtener la información y el desarrollo de la investigación.

El capítulo IV abarca la aplicación de la propuesta al problema planteado; basado en la aplicación de cuestionarios, los mismos que fueron enfocados a los ocho componentes del Coso II, se realizó flujogramas de cada uno de los principales procesos de la entidad., se aplico indicadores de gestión con el respectivo análisis de cada indicador. Por último se emite el informe de control interno en donde se plantean las correspondientes conclusiones y recomendaciones emitidas según el criterio de la investigación.

# **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

## **1.1 PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., inicia sus actividades el 27 de diciembre del 2009, con 13 socios fundadores iniciaron el sueño, ahora luego de estos fructíferos años, el equipo humano conformado por directivos y colaboradores, se sienten complacidos de haber contribuido a la realización de miles de anhelos para el mejoramiento de las condiciones de vida de quienes creyeron firmemente en la transparencia de la Institución.

Hoy con más de 5.000 socios, ubicados en las provincias de Cotopaxi y Tungurahua, les ha permitido servir con productos de calidad enfocados en sus necesidades reales, así también han llegado a grupos menos favorecidos, como mujeres cabezas de hogar y microempresarios residentes en zonas de difícil acceso.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., agencia Ambato se ha dedicado a ofrecer varios productos financieros, se encuentra en el mercado desde hace ya más de 6 años, su gerente general el Señor César Chango ha estado al frente de ella todo este tiempo, en el cual la Cooperativa ha experimentado fases de introducción del servicio y actualmente se encuentra en la etapa de crecimiento por lo tanto es indispensable tomar acciones para tener un mejor control en todos los servicios que la misma presta.

Es necesario e imprescindible emprender con el análisis y evaluación del control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., a fin de evaluar el sistema de control interno a través de la aplicación de técnicas y procedimientos, para determinar las áreas críticas en la entidad, determinar el grado de eficiencia, eficacia, equidad, economía, ética de los procesos, a través de las fases de Auditoría y elaborar conclusiones y recomendaciones orientadas a la COAC.

La cooperativa presenta las siguientes problemáticas que afectan al desarrollo diario de las actividades, siendo las principales las siguientes:

- Desconocimiento del Sistema de Control Interno y de la normativa, ya sea por desinterés de sus miembros en aplicarlo.
- Deficiente control en cada una de los procesos que se realiza debido a la falta de visión de futuro y el débil compromiso de los dirigentes de la Cooperativa.
- La COAC presenta un inadecuado manejo de los procesos de cobro, lo que ocasiona irregularidad en los estados financieros creando así duda en sus socios e insatisfacción para sus administradores.
- Inapropiada distribución de recursos económicos y materiales misma que influye en el incumplimiento de la efectividad y eficiencia.
- Incumplimiento con las normas contables generando así inaplicabilidad de la normativa además de información financiera ineficiente.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la falta de análisis y evaluación del control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, lo que impide que tenga un correcto desarrollo en cada uno de los procesos antes mencionados e influya en el desempeño de la misma.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera el análisis y evaluación del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2015 incide en la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y financiera?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

#### **a) De contenido:**

- Campo de Acción: Área administrativa, financiera, y contable.
- Objeto de Estudio: Procesos administrativo, financiero y contable.

**b) Espacial:**

- Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda.
- Provincia: Tungurahua
- Ciudad: Ambato
- Dirección: Av. Pedro Vásquez Sevilla Frente a Auto Repuestos “UNIÓN”.

**1.2 JUSTIFICACIÓN****Justificación Teórica**

La presente investigación se justifica su realización desde la parte teórica, ya que se buscará aprovechar todo el referencial teórico existente sobre análisis y evaluación y muy particularmente del control interno, a fin de que sirva de base para la ejecución del análisis y evaluación del Control Interno, investigación que bien puede convertirse en un referente para otras empresas que estén atravesando la misma problemática.

**Justificación Científico – Metodológica**

La presente investigación se justifica su realización desde la parte metodológica ya que se aplicará, técnicas, métodos, procedimientos de investigación que permita recopilar información veraz, oportuna, y confiable, que permita emitir recomendaciones a la gerencia y sirva como ayuda para la cooperativa en el cumplimiento de sus objetivos.

**Justificación Académica**

La elaboración del siguiente trabajo de investigación ayuda a justificar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la solución de los problemas que están caracterizados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., en cuanto al análisis del control interno; pero también será la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos fruto de la experiencia y la vida real; y, sin dejar de ser menos importante, cumplir con un prerrequisito para mi incorporación como nueva profesional de la República del Ecuador.

## **Justificación Práctica**

Desde el punto de vista práctico, por medio del análisis y evaluación del control interno se expone toda la problemática encontrada en la entidad, la cual es de gran importancia para su administración. Así de esta manera poder aportar con métodos, procedimientos y dar un tratamiento; para la eliminación de las causas que ponen en peligro al funcionamiento de la Cooperativa.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar el Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2015 con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y financiera.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Elaborar el Marco Teórico contenido en fuentes bibliográficas, las mismas que permitirán tener un conocimiento más amplio acerca del Control Interno.
- Elaborar el Marco Metodológico con la utilización del método Coso II además de técnicas e instrumentos de investigación que permitan desarrollar un correcto Sistema de Control Interno para la organización y diagnosticar su situación actual.
- Ejecutar el análisis y evaluación del control interno, a fin de presentar un informe de control interno, para determinar debilidades y emitir conclusiones y recomendaciones; estas últimas dirigidas a los directivos y personal de la Cooperativa, buscando mejorar los resultados durante el proceso investigativo.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., provincia de Tungurahua, no se han efectuado trabajos similares al propuesto desde la fecha de su creación hasta la presente, por lo cual la falta de un análisis y evaluación del sistema de control interno ha ocasionado, que no exista información oportuna y confiable para una adecuada toma de decisiones.

Para poner en marcha ésta investigación, previamente se ha indagado en el archivo documental y electrónico, localizando en las mismas, temas similares efectuados en entidades tanto públicas como privadas, los cuales se detallan los mismos:

Según (Ochoa, 2013), en su tesis de Evaluación del Sistema de Control Interno para la Unidad Educativa Sagrados Corazones de Cuenca, para el año 2010. (Tesis de Magister en Auditoría Integral). UTPL. Cuenca. pp. 136, manifiesta lo siguiente:

El motivo de esta tesis se enfoca en realizar una Evaluación del Sistema de Control Interno para la Unidad Educativa Sagrados Corazones, debido a que la misma no cuenta con normas y procedimientos por escrito para los diferentes departamentos que conforman la entidad.

Otra de las razones por las cuales se considera factible aplicar este modelo es por cuanto la Unidad Educativa mejoraría los canales de comunicación entre los diferentes departamentos que la integran.

Por lo manifestado, esta evaluación realizada es oportuna aplicarla para que la Unidad Educativa Sagrados Corazones mejore el cumplimiento de sus objetivos con las disposiciones legales y la normativa vigente aplicable para promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones realizadas y básicamente, para que este modelo sirva como herramienta de trabajo para futuras auditorías.

Según (Zarate, 2013), en su tesis. “Análisis y Evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Shobol Llin Llin” Ltda., del Cantón Riobamba, período 2012” (Trabajo de fin de titulación de la Escuela Politécnica de Chimborazo). ESPOCH- Riobamba, expresa lo siguiente:

La presente investigación es un “Análisis y Evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Shobol Llin Llin” Ltda., del Cantón Riobamba, período 2012”, con la finalidad de reestructurar, en base a los ocho componentes de la Gestión de Riesgos Corporativos (COSO II).

El proceso investigativo comprende el conocimiento de las variables de estudio dependiente Control Interno e independiente “Gestión Económica y Financiera; se aplica los cuestionarios de control interno, matrices, sumado a las observaciones, comparaciones, entrevistas; se aplicó el método de estudio descriptivo, contenidas en la carta a gerencia.

Finalmente se procede a reestructurar el sistema de control interno existente, aplicando el método de estudio descriptivo, así se redacta las normas, políticas y procedimientos, y se utiliza el método deductivo para entender y adaptar a la realidad de la cooperativa la metodología del COSO II.

Mediante la implementación de la propuesta, se mejorara la gestión económica y financiera de los empleados y directivos, bajo indicadores de eficiencia, eficacia y economía, se garantizara la transparencia de la información financiera, la salvaguarda de los recursos financieros y no financieros, y cumplir las leyes. Se recomienda a la Cooperativa cumplir las recomendaciones propuestas.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 El Sistema Cooperativo**

En la LOEPS (2011) menciona el concepto de Sector Cooperativo y dice:

“Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social”. (Art. 21)

#### **2.2.1.1 Cooperativas de Ahorro y Crédito**

(Corporación de Estudios y Publicaciones, 2014), manifiesta:

“Son todas las organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, con previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros”. (Pág.21)

La (Corporación de Estudios y Publicaciones, 2014), menciona: “Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) constituyen el grupo de mayor tamaño en términos de activos, pasivos y patrimonio, respecto al total nacional de cooperativas”. (Pág. 19)

#### **2.2.1.2 Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro**

(Corporación de Estudios y Publicaciones, 2014), manifiesta:

“Todas estas forman parte del Sector Financiero Popular y Solidario SFPS del país, estas son organizaciones que se forman por voluntad de sus socios y con aportes económicos que, en calidad de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros, dentro de los límites señalados por la Superintendencia. También se consideran como parte de

estas entidades, aquellas organizaciones de similar naturaleza y actividad económica, cuya existencia haya sido reconocida por otras instituciones del Estado”.

(Corporación de Estudios y Publicaciones, 2014), menciona:

“Las entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro son organizaciones de menor tamaño que las cooperativas de ahorro y crédito, pero en el momento en que su crecimiento en monto de activos, socios, volumen de operaciones y cobertura geográfica superen los límites fijados por la Superintendencia, se dispondrá la transformación de estas en cooperativas de ahorro y crédito. Estas organizaciones además sirven como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos”

### **2.2.1.3 Marco Normativo del Sector Popular y Solidario**

(Corporación de Estudios y Publicaciones, 2014), expresa:

“El Sector Financiero Popular y Solidario dentro del país cuenta con un conjunto de leyes, reglamentos y normas a las cuales deberán regirse las organizaciones que formen parte de dicho sector, para de esta manera tener un adecuado funcionamiento y prestar servicios de calidad a los diferentes usuarios de las actividades y prestaciones que realizan.

El marco normativo que las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario tienen que tener en cuenta al momento de realizar sus distintas actividades son las siguientes:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS)
- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (Decreto Ejecutivo 1061).

- Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a la Ley de Compañías.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). Dentro de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria se establece que la regulación de las organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Junta de Regulación.

Como se puede observar dentro del Sector Financiero Popular y Solidario se tiene una gran cantidad de leyes, regulaciones, resoluciones y normas las cuales son de gran importancia para que dicho sector pueda tener un correcto funcionamiento cumpliendo a cabalidad con todo lo estipulado en la ley, así como brindando servicios de calidad y fomentando al mismo tiempo la economía y desarrollo del país”.

### **2.2.2 Control Interno**

Según (Blanco, 2012) define:

“Es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización.
- Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad.

- El control interno es el mecanismo para el logro de los objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas. (Pág.194-195)

Según (Aguirre, 2005), define al control interno:

“Como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.). Es importante destacar que esta definición de control interno no sólo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial”. (Pág.189).

Para el autor (Meigs & Larsen, 1985), manifiesta lo siguiente:

Muchas personas interpretan el término control interno como los pasos que da un negocio para evitar los fraudes del personal. En realidad tales medidas es más bien una pequeña parte de control interno. El propósito básico del control interno es el de promover la operación eficiente de la organización. El sistema de control interno consta de todas las medidas empleadas por una organización para:

- 1) Proteger los activos en contra el desperdicio, el fraude y el uso ineficiente
- 2) Promover la exactitud y confiabilidad en los registros contables
- 3) Alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía
- 4) Evaluar la eficiencia de las operaciones

El control interno está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo está funcionando como debe. El control interno va más allá de las funciones de contabilidad y financieras; su alcance es tan amplio como la propia compañía, y toca las actividades de la organización. Incluye los métodos por medio los cuales la alta administración delega autoridad y asigna responsabilidades para las funciones, también incluyen programas para preparar, verificar y distribuir los diversos niveles de supervisión. (Págs. 164-165)

### **2.2.2.1 Clasificación del Control Interno**

(Aguirre, 2005), establece la siguiente clasificación para el control interno.

- a) Control interno contable: son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Este control contable no sólo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.)

- b) Control interno administrativo: son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones en el personal, etc.).

### **2.2.2.2 La importancia del control**

El autor (Perdomo, 1992), explica la siguiente importancia:

Todas las empresas públicas, privadas y mixtas, ya sean comerciales, industriales o financieras, deben contar con instrumentos de control administrativo, tales como un buen sistema de contabilidad, apoyado por un catálogo de cuentas eficiente y práctico, deben contar, además con un sistema de control interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros. Un buen sistema de control interno es

importante, desde el punto de vista de la integridad física y numérica de bienes, valores y activos de la empresa. (Pág. 5)

### **2.2.2.3 ¿Qué puede hacer el control interno?**

Según (Mantilla, 2007), manifiesta que:

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

### **2.2.2.4 ¿Qué no puede hacer el control interno?**

Según (Mantilla, 2007) manifiesta que:

“Infortunadamente, algunas personas tienen expectativas mayores e irreales. Consideran que:

- El control interno puede asegurar el éxito de una entidad, esto es, el cumplimiento de los objetivos básicos del negocio, o cuando menos, la supervivencia.
- El control interno efectivo solamente puede ayudar a que una entidad logre sus objetivos. Puede proporcionar información administrativa sobre el progreso de la entidad, o hacia su consecución. Pero no puede cambiar una administración ineficiente por una buena. Y, transformándolas en políticas o programas de gobierno, acciones de los competidores o condiciones económicas pueden ir más allá del control administrativo. El control interno no asegura éxito ni supervivencia.
- El control interno puede asegurar la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Esta convicción también es equivocada. Un sistema de control interno, no importa qué tan bien ha sido concebido y operado, puede proveer solamente seguridad razonable – no absoluta- a la administración y a la junta directiva mirando la consecución de los objetivos de una entidad. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno, por ejemplo los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos, y las fallas pueden ocurrir por simples errores o equivocaciones. Adicionalmente los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas, y la administración tiene la capacidad de desborar el sistema. Otro factor de limitación es que el diseño de un sistema de control interno puede reflejar estrechez de recursos, y los beneficios de los controles se deben considerar con relación a sus costos”. (Pág. 7)

#### **2.2.2.5 Objetivos del Control Interno**

Según (Cardozo, 2006), determina los siguientes objetivos para el control interno:

El sistema de Control Interno tiene como objeto general:

- Prevenir errores y fraudes.
- Descubrir hurtos o malversaciones.
- Obtener información administrativa, financiera y contable, confiable, segura y oportuna.
- Localizar errores administrativos, financieros y contables.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad solidaria.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobaciones y estimaciones de las cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.
- Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero, como de la plataforma tecnológica.

Según el autor (Arens, Elder, & Beasley, 2007), detalla los objetivos del sistema de control interno como:

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

*1. Confiabilidad de los informes financieros.* La administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

*2. Eficiencia y eficacia de las operaciones.* Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

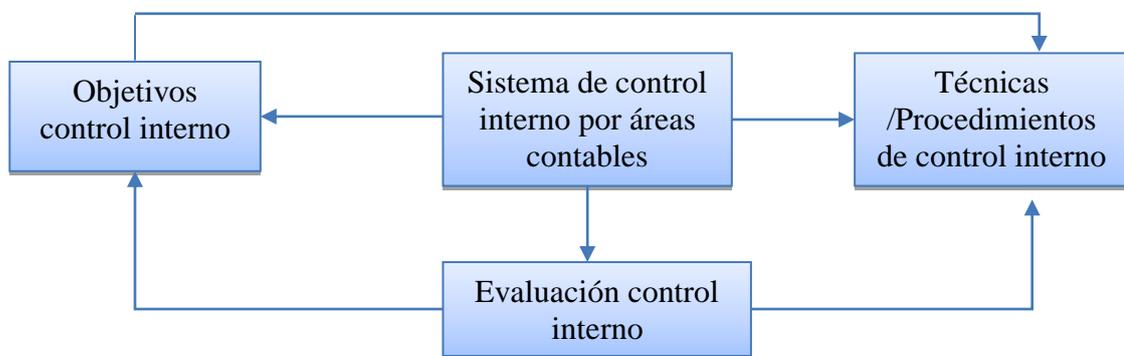
*3. Cumplimiento con las leyes y reglamentos.* La Sección 404 requiere que todas las compañías públicas emitan un informe referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. Además de las disposiciones legales de la Sección 404, se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones. Algunas sólo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude.

La administración diseña sistemas de control interno para llevar a cabo los tres objetivos. El objetivo del auditor al enfocarse en los estados financieros y en la auditoría de controles internos son los controles relacionados con la confiabilidad de los informes financieros, además de los controles relacionados con las operaciones y el cumplimiento de las leyes y reglamentos que pueden afectar de manera importante los informes financieros. (Pág.270)

Según el autor (Aguirre, 2005) explica que el sistema de control interno, tal y como se ha definido anteriormente tiene como objeto general:

- Aportar seguridad en la gestión empresarial al prevenir errores y fraudes, proteger los activos de la entidad y dar lugar a una fiabilidad de los registros contables e información económica financiera.
- Obtener eficiencia de la operativa organizativa de la entidad al desarrollar el seguimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos empresariales definidos y establecidos por la Dirección.

**Gráfico 1.-** Evaluación de control interno



**Fuente:** Aguirre, J. (2005)

**Elaborado por:** Patricia Luay

### 2.2.2.6 Evaluación del control interno

Para el autor (Mendivil, 2002)

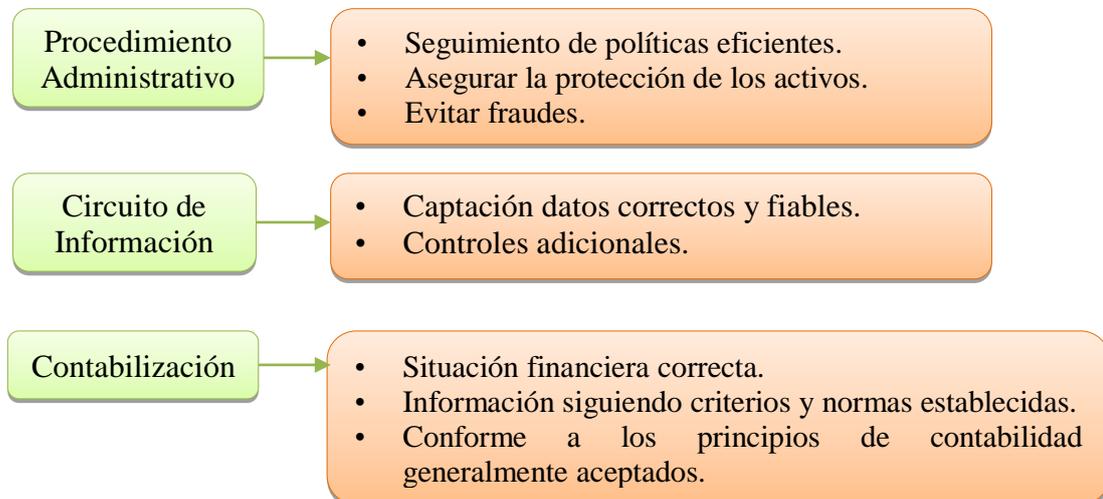
“La evaluación del control interno es la impresión que se fija en la mente del auditor respecto de si el control interno es bueno o defectuoso, es decir, si permite la consecución plena de sus objetivos o no”. (Pág. 29)

### 2.2.2.7 Alcance del Control Interno

Para (Aguirre, 2005), el alcance en todo sistema de control interno se debe de:

Definir unos alcances los cuales variarán dependiendo de las distintas características que integren la estructura del negocio. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la Dirección en función de las necesidades y objetivos.

**Gráfico 2.-Esquema del ámbito de aplicación del Control interno**



**Fuente:** Aguirre, J. (2005)

**Elaborado por:** Patricia Lluay

### 2.2.2.8 Limitaciones del Control Interno

Según el autor (Whittington & Pany, 2000), manifiesta acerca de las limitaciones del control interno que:

“El Control Interno puede ser efectivo para protegerse contra errores y contra fraude y asegurar la confiabilidad de la información contable. Sin embargo, es importante reconocer la existencia de limitaciones inherentes del control interno. En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultado de equívocos en instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción o fatiga. Adicionalmente, sin la participación activa de la junta directiva, y un departamento de auditoría interna efectivo, la alta gerencia puede invalidar fácilmente el control interno. La extensión de los controles adoptados por un negocio también está limitada por consideraciones de costo. No es factible desde el punto de vista de los costos, establecer controles que proporcionan protección absoluta del fraude y del desperdicio; una seguridad razonable a este respecto es generalmente lo mejor que puede lograrse. (Págs. 180-181)

Para el autor (Schuster, 1992), manifiesta:

Ningún sistema de control interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos. Debido a sus limitaciones inherentes el control interno solamente puede brindar la seguridad “razonable” de que el objetivo se logre; estas limitaciones incluyen:

- El requisito usual de que un control establecido sea costo-beneficio
- La dirección de la mayoría de los controles hacia el tipo de transacciones repetitivas en lugar de excepcionales.
- El error humano debido a mal entendidos, descuidos y fatiga
- La potencialidad de una conclusión que pueda evadir los controles que dependen de la segregación de funciones. (Pág. 6)

### **2.2.2.9 Componentes del Control Interno**

Según (Blanco, 2012), establece:

“El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos.

Tales componentes son:

- Ambiente de control
- Los procesos de valoración de riesgos de la entidad
- Los sistemas de información y comunicación
- Los procedimientos de control
- La supervisión y el seguimiento de los controles. (Pág.198)

### **2.2.2.10 Elementos del control interno y sus pautas**

(Aguirre, 2005), nos explica los elementos sobre los que se tiene que basar un sistema de control interno deben ser lo suficientemente amplios como para cubrir toda la esfera de la empresa.

Existen tres aspectos a considerar:

- a) Organización estructural
- b) Políticas y procedimientos contables y operativos
- c) Supervisión

**Gráfico 3.-** Esfera esquemática del control interno y sus elementos

<b>CONTROL INTERNO</b> (Medios que garantizan la eficacia dentro de la organización de la empresa)		
<b>ORGANIZACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama funcional y jerárquico</li> <li>Segregación de:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidades</li> <li>- Funciones</li> <li>- Departamentos</li> </ul> </li> <li>Factor humano: Garantía eficiencia</li> <li>Definición y reflejo por escrito</li> </ul>	<b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de necesidades</li> <li>Confeción de registros</li> <li>Circuito de información</li> <li>Organización contable:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios y normas</li> <li>- Reglas Valoración</li> </ul> </li> <li>Toma de decisiones</li> <li>Controles adicionales</li> </ul>	<b>SUPERVISIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso gestión</li> </ul> </li> <li>• Políticas procedimientos Aprobación autorización</li> </ul>

**Fuente:** Aguirre, J. (2005)

**Elaborado por:** Patricia Lluay

#### 2.2.2.10.1 Organización Estructural

La organización de una empresa debe de venir reflejada en el organigrama funcional de la misma, definiéndose en cada línea las responsabilidades de cada cual, autoridad, canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía.

Las pautas que se deben de considerar en la organización son las siguientes:

##### a) División de departamentos y sus responsabilidades

La organización se estructura en departamentos. En cada uno de ellos se debe de definir, de una manera clara y precisa, las funciones y tareas a realizar por el personal así como sus correspondientes responsabilidades. En todos los negocios existen departamentos de compras, ventas, almacén, contabilidad, etc., en donde la dirección y coordinación de los mismos es imprescindible para aportar una coherencia a la gestión de negocio.

##### b) División de funciones

La división de funciones y responsabilidades es de gran importancia para los distintos departamentos, secciones y personal de la empresa. Con ello se evita que una misma persona efectúe el ciclo de una transacción, es decir, autorización, ejecución, registro y custodia y protección de activos.

El objetivo de esta segregación es reducir el riesgo de errores y asegurar que nos e produzcan situaciones de fraude.

Así pues, existirá una adecuada separación de competencias para cada transacción en cuanto a su:

- Autorización y ejecución
- Custodia de los activos involucrados en la transacción
- Evidencia documental y registro contable

Es recomendable que todas estas responsabilidades, junto con el límite de autoridad de las mismas, estén definidas y reflejadas por escrito.

#### c) El factor humano

Entre las garantías básicas para que el control interno sea efectivo y cumpla su finalidad está la presencia de un personal responsable, eficiente, motivado y capacitado, ya que es en él en donde se apoya toda la estructura funcional y organizativa de la empresa.

El factor humano puede suponer tanto una de las mayores confianzas en el sistema de la organización como uno de los mayores riesgos en el incumplimiento de los fines del control. Los aspectos que contribuyen a que el personal constituya un medio adecuado en la estructura organizativa son:

- Selección adecuada del personal siguiendo para ello unas bases definidas según el puesto de trabajo.
- Training del personal de una manera continuada, adaptado siempre según las necesidades de la empresa y desarrollando al máximo sus capacidades.
- Seguimiento en el rendimiento
- Remuneraciones objetivas acordes con la capacidad de la persona y su responsabilidad en el puesto, así como incentivos sujetos al alcance de sus objetivos.
- Posibilidades de promoción en la organización en cuanto a puesto y responsabilidades.

- Entorno de trabajo apropiado, seguridad en el mismo, horarios racionalmente definidos, etc.

#### 2.2.2.10.2 Políticas y Procedimientos Contables y Operativos

Es necesario que existan un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo-contable (circuito informativo y contabilidad) como el sistema operativo de la empresa (aprovisionamiento, producción, comercialización, administración de recursos financieros, recursos humanos, etc.)

En este apartado os referiremos principalmente al proceso informativo-contable, en el que se consideran las siguientes pautas para un buen sistema de control interno:

##### a) Equipos para el proceso de transacciones

La consideración de todas las operaciones y variables que entran a formar parte de la operativa del negocio, así como la magnitud de las mismas, son elementos básicos para la selección de los equipos que procesen dichas operaciones y sus capacidades necesarias.

Es posible que para una pequeña empresa (por ejemplo, dedicada a la distribución) un equipo informático de pequeña capacidad o incluso un sistema contable manual sea suficiente para que su sistema informativo contable sea correcto. Por lo contrario, para una mediana empresa (por ejemplo producción y comercialización), debido a unas necesidades mayores de información y detalles, los sistemas informativos contables tendrán un mayor desarrollo y capacidad.

##### b) Registros contables y comprobantes

Los registros deben confeccionarse de tal manera que se amolden a las necesidades de información de la empresa. Se imputaran siempre en códigos previamente definidos por la sociedad (plan de cuentas), y se transcribirán en los diferentes libros de transacciones (registro de facturas emitidas, facturas recibidas, bancos, etc.). Los procedimientos

serán los necesarios para el registro completo y correcto de los activos, pasivos, ingresos y gastos.

Estos registros deben de mantenerse siempre al día con el objeto de disponer de la información lo más recientemente posible. De esta manera la toma de decisiones es más eficaz y la posibilidad de detectar errores más rápida.

A la vez los comprobantes de las transacciones han de llevar una correlación numérica. Siguiendo este procedimiento se esquivan la omisión en el registro de la transacción, a la vez que permite llevar un mayor control sobre toda la documentación que se va generando (por ejemplo, numeración correlativa de facturas emitidas, de pedidos suministrados, de recibos a cobrar, etc.)

### c) Información

La documentación y los elementos de registro son los medios, una vez realizados los inputs, de obtener la información. Por lo que es importante considerar los siguientes puntos en lo referente a la información:

- Canalización de la información siempre por los circuitos definidos para asegurar su control
- Integrar la totalidad de la información obtenida por los distintos departamentos de la empresa. De este modo se podrá ratificar la fiabilidad y seguridad de la misma.
- Todos los departamentos o divisiones de un negocio suelen trabajar con sus propias estadísticas, en base a la información obtenida o recibida a través del circuito. Así pues, en el Departamento de Ventas de una empresa podrá verificar sus estadísticas internas de ventas en los registros contables (facturas emitidas), o el de tesorería conciliar su disponible con el saldo contable de caja y bancos, o el de Compras comprobarlo con el registro de aprovisionamiento.
- Sistematización de la información contable a suministrar. La frecuencia y orden establecido en la recepción de la información favorece no sólo a la toma de decisiones sino que minimiza los posibles errores.
- Definición de la información necesaria para la toma de decisiones. La Dirección requiere siempre conocer y estar actualizada de la gestión y situación del negocio,

en todos sus aspectos de una manera periódica. A modo de ejemplo se podría definir la siguiente información como necesaria para la toma de decisiones:

- ✓ Informes financieros: resultados, rentabilidad, tesorería, morosos, previsiones, desviaciones con presupuesto, etc.
- ✓ Informes comerciales: pedidos, ventas, comisionistas, desviaciones de presupuesto, etc.
- ✓ Situación de la fabricación: producción, productividad, planificación, desviaciones, etc.
- ✓ Informes generales: estado de futuros proyectos específicos, nuevas incorporaciones departamentales, etc.

#### d) Organización contable y criterios

La organización contable asegura la fiabilidad de la información, de ahí que se definan unas normas y criterios contables, tales como:

- Elaboración de un plan de cuentas contables que se ajuste a las necesidades del negocio, adaptándose a las normativas vigentes en su caso. Este irá numerado, clasificado y definido según su naturaleza. La definición de una terminología rigurosa de lugar a mantener una autonomía contable de cuentas.
- Criterios contables que se acojan a los principios de contabilidad generalmente aceptados, ya que el cumplimiento de los mismos son obligatorios al presentar la información contable.
- Reglas de valoración y de cálculo principalmente de las partidas que componen el activo y el pasivo, cálculo de precios de coste, desglose y reparto de los costes de producción, etc.
- Documentos contables y detalles a presentar, tanto los que representan carácter obligatorio según las normativas correspondientes como los que elaboran en el régimen interior de la empresa para la toma de decisiones (balance de situación, cuenta de resultados, estado de origen y aplicación de fondos, estado de variación del efectivo, registros de facturas, etc.)

Con estos criterios y normas establecidas se asegura el fiel reflejo de los hechos económicos sintetizándose en unos balances, cuadros a demás información económica contable veraz.

#### e) Controles extras

Además de la definición de normas es necesario establecer una serie de controles adicionales que aseguren y maximicen la validez de la información contable.

La ejecución de dichos controles se realizara por la persona adecuada de una manera sistemática afectando, en muchos casos, a procesos extracontables.

#### 2.2.2.10.3 Supervisión

La supervisión da lugar a que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo con los planes de organización establecidos. Engloba dos funciones a destacar:

1.- Revisar, por parte de la persona responsable, que:

- La gestión económica – financiera está operando dentro del proceso definido, con los correspondientes controles contables, financieros y operacionales (p.e. verificación de cuadros de cuentas con datos globales, comprobación de conciliaciones, cumplimiento de compromisos, etc.).
- Las políticas, planes y procedimientos establecidos son correctos.

2.- Aprobación y autorización de documentación o de situaciones para que puedan seguir su ciclo normal dentro del circuito informativo – contable. Por ejemplo, aprobación de facturas recibidas antes de ser contabilizadas, autorización de pagos a proveedores o salarios, etc.

Esta supervisión puede ser llevada de una manera automática o directa. Será automática cuando exista una rutina en la gestión organizativa interna de tal forma que la verificación suponga a la vez la terminación de una tarea anterior.

Sí que es importante considerar que ninguna de estas tareas debe de ser ejecutada por la misma persona desde inicio a fin. La supervisión directa se refiere cuando las funciones de control en las revisiones internas son realizadas por el personal de la empresa o por el Departamento de Auditoría Interna, en su caso.

Una buena planificación, definición de procedimientos, y un buen diseño de los registros e información permitirá una supervisión prácticamente gratuita en el sistema de control interno.

#### **2.2.2.11 Principios básicos de Control Interno**

Bacallao Horta, (2009) clasifica en tres elementos y principios de control interno:

**De autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la entidad, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos por la Cooperativa.

**De autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del sistema de control interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

**De Autogestión:** Es la capacidad institucional de la Cooperativa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos. (Pág.6)

Según el autor (Cepeda, 2005) nos da a conocer los siguientes principios del control interno:

“El ejercicio de Control Interno implica que se debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales.

**Tabla 1:** Principios de Control Interno

<b>PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El principio de igualdad</b> consiste en que el Control Interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El principio de moralidad</b>, todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El principio de eficiencia</b> vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El principio de economía</b> vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Principio de celeridad</b> consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Los principios de imparcialidad y publicidad</b> consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El principio de valoración</b> de costos ambientales también consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducciones de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo.</li> </ul>

**Fuente:** Cepeda, A. (2005)

**Elaborado por:** Patricia Lluay

Un Control Interno eficiente, presupone necesariamente la existencia de objetivos y metas en la organización. Si éstos no están definidos adecuadamente, la organización carecerá de rumbo y, por tanto, de un marco de referencia contra el cual pueda medir los resultados obtenidos. Sin este marco, las actividades de control corren el riesgo de quedar solamente en el nivel de trámite, convirtiéndose en un ejercicio estéril sin posibilidad alguna de influir realmente en el desempeño de la organización” (Pág. 14).

#### **2.2.2.12 Estudio y Evaluación de los sistemas de Control Interno**

Según (Cardozo, 2006), establece:

“De acuerdo con las normas de auditoría, relativas a la ejecución del trabajo, el auditor, supervisor o revisor fiscal debe estudiar y evaluar el control interno de la entidad solidaria. El estudio es el examen mismo, la investigación y análisis del control existente: la evaluación es la conclusión a que se llega, es el juicio que se forma en la mente del auditor al evaluar los resultados del control interno, si es bueno o defectuoso, es decir, si permite la consecución plena de sus objetivos o no”. (Pág.38).

Según el autor (Cepeda, 2005), menciona que:

“La evaluación del sistema de control interno debe hacerse un apropiado estudio de manera que se pueda confiar en él como base para la determinación de la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos del Auditoría”. (Pág. 86)

Según el autor (Aguirre, 2005):

“Una vez establecidos y puestos en funcionamiento los distintos controles internos en una empresa, se definirán las fases de análisis, estudio y evaluación del sistema de control interno. Con la finalidad de detectar, identificar y prevenir errores en la implementación de los controles internos o en el cumplimiento de los objetivos fijados. En primer lugar el analista de los controles debe definir la amplitud de las verificaciones a realizar en función del tamaño de la empresa y de la

complejidad de los controles establecidos. Esto debe ser considerado ya que quizá sea más costoso en una pequeña empresa el implantar sofisticados y complejos sistemas de control interno que el beneficio que puedan reportar dichos controles. Por este motivo es importante tener en cuenta estas limitaciones del sistema, antes de evaluar y dictaminar una opinión sobre dichos controles.

Normalmente se distinguirán las siguientes opciones:

- Si el trabajo es realizado por un profesional o auditor independiente, el conocimiento, revisión y evaluación del sistema de control interno servirá como base a la planificación de la auditoría para el examen de los estados financieros, ya que en función de los resultados de la evaluación del control interno y del nivel de confianza que éste le reporte, se determinara el alcance de la selección y la naturaleza de las pruebas de auditoría que se realizan en el análisis de dichos estados financieros.
- Si el trabajo es realizado por un departamento interno de la propia empresa, el enfoque y el alcance de las pruebas variará en función de los objetivos marcados por la Dirección de la empresa, previniendo que ocurran errores durante el procesamiento de la información o para detectar y corregir errores en los que se haya incurrido.

Independientemente de la opción y del enfoque que se adapte por la persona/as que realicen dicha evaluación del control interno, los objetivos deben ser básicamente los mismos y orientados principalmente en las siguientes pautas:

1. Comprensión y conocimiento de los sistemas contables de la entidad (descripción del sistema).
2. Determinación y detección de los controles internos (identificación de los controles de la descripción del sistema).
3. Evaluación preliminar de la efectividad de los sistemas de control interno (determinación de la fiabilidad los datos contables).
4. Pruebas de cumplimiento o test de transacciones (correcto funcionamiento del sistema). (Pág.213)

### 2.2.2.13 Métodos de Evaluación

Existen tres métodos para efectuar el estudio y evaluar el control interno:

- ✓ Método descriptivo
- ✓ Método de cuestionarios
- ✓ Métodos de gráficos

**Método descriptivo.-** consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documentan los distintos pasos de un aspecto operativo.

**Método de cuestionarios.-** consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.

**Método práctico.-** este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representa departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general.

Según el Autor Meigs W. & Meigs R. (1986) determina que las principales técnicas y más comúnmente utilizadas para la Evaluación del Control Interno son las siguientes:

- ✓ Cuestionario de Control Interno
- ✓ Flujogramas
- ✓ Narrativo, (Pág.182-187)

Según (Aguirre, 2005):

“Detalla las descripciones de los sistemas de control interno y de los diferentes procedimientos gestionados en cada área o ciclo mediante la confección de memorándums. Para ello se toma como base la información obtenida del

personal de la empresa e implicado en el desarrollo del ciclo o área que se está analizando, realizando un recorrido por cada una de las etapas del ciclo hasta su finalización (por ejemplo si se analiza el ciclo de compras se iniciara la narrativa preguntando a la persona encargada de hacer el pedido cuándo y cómo se realiza el pedido, quién lo supervisa y de qué forma, quién y cómo se recibe la mercadería, cuándo y de qué manera se contabiliza la compra, quién autoriza los pagos, etc.). En la narrativa se pondrá mucho énfasis en los distintos documentos que se generan, autorizan y supervisan ayudando todo ello a detectar todos los controles existentes y establecidos por la entidad en cada ciclo.

El objetivo de estas narrativas es detectar y detallar por áreas:

- Los procedimientos y criterios de contabilidad empleados.
- Las medidas de control interno existentes.
- Los puntos efectivos y debilidades encontradas en el análisis de procedimientos.

Una forma clara de sintetizar y complementar la operativa descrita y analizada es mediante la confección de flujogramas reflejando de una manera gráfica o mediante diagrama las distintas fases o flujos procesados en el desarrollo del ciclo, así como los documentos generados.

La realización de una manera o de otra dependerá del tipo de información y de su importancia en la actividad de la empresa, así como de los objetivos que se persigan en el análisis.

#### 2.2.2.13.1 Flujograma

Según (Aguirre, 2005) en su libro de auditoría y control interno lo siguiente:

“El flujograma es la representación gráfica del flujo de transacciones en el que se muestra el diseño de la organización y de los sistemas administrativos, a modo de diagramas, con el fin de entender y constatar todo el proceso de

documentos que se generan y los departamentos y empleados implicados en el mismo.

Son preparados normalmente para cada área o ciclo contable, facilitando así su comprensión en cuanto a los registros, documentos y procedimientos de cada sistema ayudando a detectar dónde es necesario la implantación de nuevos aspectos para lograr los objetivos de control definidos”.

Las principales ventajas que tiene la utilización de flujogramas son las siguientes:

- La ilustración de todos los procedimientos, pasó a paso, de las transacciones de cada ciclo, facilitando así su comprensión y conocimiento del circuito administrativo contable.
- Esquematización de toda la documentación que se tiene presente en los sistemas de información administrativa de cada flujo operacional.
- Identificación de los controles establecidos y de cualquier deficiencia en el entendimiento del sistema.

Para realizar de forma clara un flujograma se han de identificar las fuentes de cada proceso implicado en el ciclo, la separación de las funciones, las secuencias y naturaleza de los procesos, así como todos los documentos utilizados en dicho ciclo.

La representación del flujograma viene expresado por una serie de símbolos gráficos que definen cada tipo de elemento clave del sistema administrativo y contable. Cada profesional o analista establecerá y definirá la simbología que considere más positiva y oportuna para su evaluación pero siempre y cuando se proceda a mantener una uniformidad en la misma para el entendimiento del flujograma. La simbología más comúnmente utilizada es la siguiente:

(Porras, 2003), nos explica que los métodos más utilizados para evaluar el control interno son:

**Cuestionarios.-** Consiste en diseñar cuestionarios sobre la base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsables de las distintas áreas de la entidad o unidad administrativa, bajo examen.

Las preguntas deben ser formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y una negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable. Cuando la pregunta no es aplicable se lo determinará con las letras N/A.

**Flujogramas.-** Consiste en revelar y describir objetivamente los procesos aplicados por las áreas examinadas por la Auditoría. Este método es más técnico para la evaluación, pues permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, dejando ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

Para la preparación se deben seguir los siguientes pasos:

1. Determinar la Simbología
2. Diseñar el flujograma
3. Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales

**Tabla 2:** Diagrama de Flujos

	Identifica el inicio de un proceso, señalando el cargo del funcionario responsable, también señala la terminación del mismo
	Identifica un documento o formulario, en una esquina se identifica si es original, primera copia, segunda copia, etc.
	Indican el flujo o la secuencia en el proceso
	El contenido de este símbolo describe una actividad a ejecutar.
	Este símbolo los puntos en los cuales es necesaria una decisión o un control y permite diferenciar las alternativas posibles.
	Símbolo que identifica el archivo de documentos
	Conector que identifica a otra parte del proceso fuera de página y el numero hace referencia a la página donde se encuentra dicho conector

Fuente: Porras, C. (2003)

Elaborado por: Patricia Luay

#### 2.2.2.14 Cuestionario de control interno

El Autor (Aguirre, 2005), en lo referente al cuestionario de control interno manifiesta:

“El cuestionario de control interno es una de las prácticas más comunes para la evaluación del control interno de una empresa, ya que resulta muy efectivo si su utilización se adapta a las características y procesos particulares de la entidad.

El cuestionario se confecciona a la medida de las necesidades que requiera el profesional independiente o analista para el fin de la evaluación de todos los controles a analizar. Por tanto la utilización de cuestionarios estándar de control será válidos si se determinan y contemplan todas las normas, procedimientos y objetivos de control de cada uno de los ciclos o áreas adaptadas a cada tipo de entidad. Una opción podría ser la confección de cuestionarios estándar complementados con cuestionarios de control adicionales adaptados a las necesidades, teniendo en cuenta si se trata del sistema de control manuales o informáticos.

#### 2.2.2.14.1 Modelo – ejemplo cuestionario de detección de controles de una sección

También cabe destacar la confección de cuestionarios de control interno a modo de preguntas las cuales se detallan de tal forma que se puedan responder con “sí” o “no”, reflejando las preguntas consideradas como no aplicables con “n/a”. En todos los casos la respuesta de cualquier pregunta debe implicar siempre la constancia del control.

**Gráfico 4:** Modelo de cuestionario de control interno

PERIODO ANALIZADO: 1/1/ XX - 31/12/XX			
OBJETIVO:	SI	NO	N/A

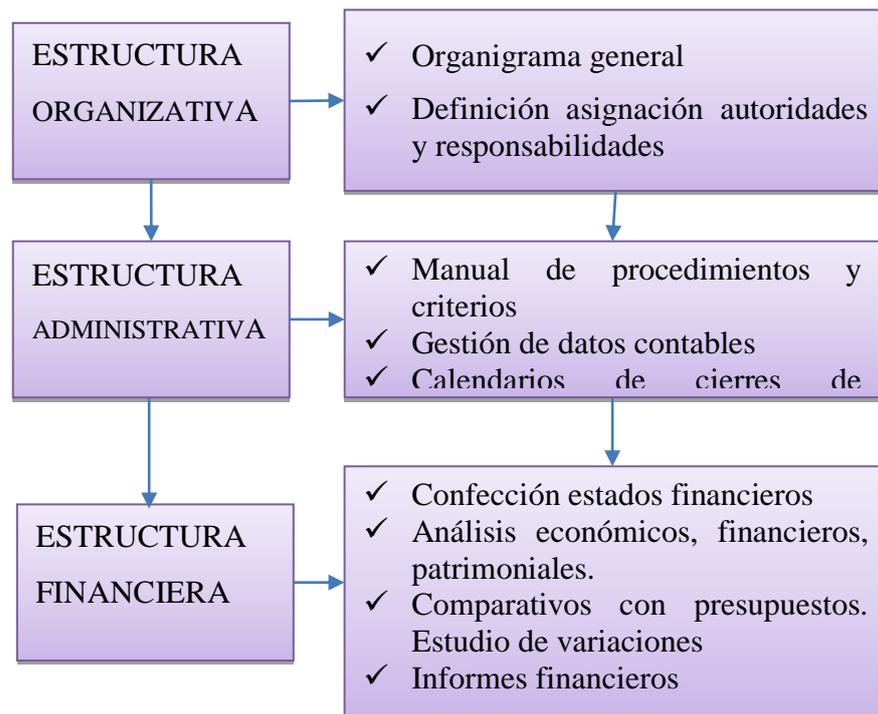
**Fuente:** Aguirre, J. (2005)

**Elaborado por:** Patricia Lluay

#### 2.2.2.15 Control Interno General

Este capítulo de control interno general se centrara principalmente en la estructura interna del control que se necesita en una sociedad desde el punto de vista organizativo, administrativo y financiero, para llevar acabo las transacciones propias de la actividad asegurando una seguridad, eficiencia y responsabilidad en todo el proceso o circuito de información generado y reflejado en los estados financieros de la empresa.

**Gráfico 5.-** Estructura interna general de la empresa



**Fuente:** Aguirre, J. (2005)

**Elaborado por:** Patricia Lluay

## 2.2.3 Informe Coso

### 2.2.3.1 Reseña Histórica del Coso

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

El Modelo COSO, tanto con la definición de control que propone, como con la estructura de control que describe, impulsa una nueva cultura administrativa en todo tipo de organizaciones, y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelo de control a nivel internacional. Todos los modelos hasta conocidos, persiguen los mismos propósitos y las diferentes definiciones, aunque no son idénticas, muestran mucha similitud.

### 2.2.3.2 COSO I

(Mantilla, Auditoría del Control Interno, 2009), establece:

“COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables” (Pág. 3)

Según (Mantilla, 2007) manifiesta: Es una organización voluntaria del sector privado, establecidos en los EE.UU, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de la organización de éste, la ética empresarial, control interno, gestión de riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros. COSO ha establecido un modelo común del control interno contra el cual las empresas y las organizaciones pueden evaluar un sistema de control.

El autor toma como consideración para el programa de esta fase al sistema COSO (Commite of Sponsoring Organizations of Treadway Comission), el cual ayuda a detectar las distintas desviaciones que no permitan alcanzar los objetivos. (Págs. 69-70)

El estudio COSO define el control interno como:

Un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y demás personal de una entidad destinado a garantizar razonablemente a la dirección que se alcanzarán los objetivos en materia de eficacia y eficiencia de las operaciones; fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y reglamentos.

Su objetivo es brindar seguridad razonable, siempre tomando en cuenta el costo que incurre al tener el control, ya que debe ser en concordancia con los beneficios que aporta a la entidad.

El control interno ayuda para:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables
- Salvaguardia de los recursos

### **2.2.3.3 Componentes**

Según el autor (Estupiñan, 2006) el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja en ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento

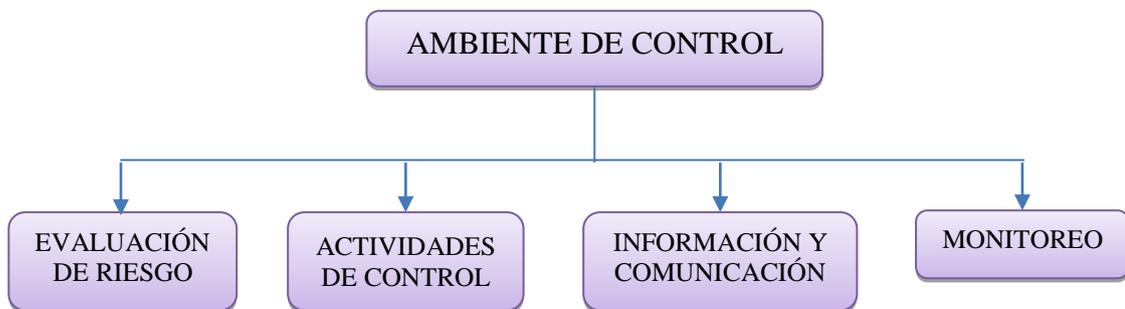
El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra. (Pág. 26)

En su libro de Auditoría Integral el autor (Arens, Elder, & Beasley, 2007), nos habla sobre los siguientes componentes:

El marco integrado de control interno de COSO, es el modelo de control interno más aceptado en Estados Unidos. Según éste el control interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo. Cada categoría contiene muchos controles, pero los auditores se concentran en aquellos diseñados para impedir o detectar errores materiales en los estados financieros. Los componentes del control interno del COSO incluyen lo siguiente:

**Gráfico 6:** Componentes del Control Interno



**Fuente:** Arens, Elder, & Beasley (2007)

**Elaborado por:** Patricia Lluay

1. El **ambiente de control** consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes del control. El ambiente de control sirve como unificador de los otros cuatro componentes. Sin un ambiente de control efectivo, es poco probable que los otros cuatro den como resultado un control interno efectivo, sin importar su calidad.
2. La **evaluación del riesgo** para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados. Por ejemplo, si una compañía a menudo vende productos a un precio

inferior al costo de inventario debido a los rápidos cambios en la tecnología, será esencial para la compañía incorporar controles adecuados para superar el riesgo de exagerar el inventario.

3. Las **actividades de control** son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
4. El propósito del **sistema de información y comunicación** de contabilidad de la entidad es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones, etcétera.
5. Las actividades de **monitoreo** se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informes internos del auditor, informes de excepciones sobre actividades de control, informes por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación.

### Ilustración 1.- Componentes COSO I



**Fuente:** PriceWaterhouseCoopers, Gestión de Riesgos Corporativos

**Elaborado por:** Patricia Lluay

#### 2.2.4 Coso II – Administración del Riesgo Empresarial (E.R.M. Enterprise Risk Management)

El modelo COSO II – E.R.M. es una herramienta idónea para asegurar un Control Interno que reduzca sustancialmente el fraude corporativo y asegure una buena gestión.

Para (Estupiñan, 2006), el modelo COSO II – E.R.M se le puede definir como:

Un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

1. Un proceso, es un medio para lograr un fin, no un fin en sí mismo.
2. Efectuado por gente- no es solamente política, estudio y forma, sino que involucra gente en cada nivel de una organización.
3. Aplicado en la definición de la estrategia

4. Aplicado a través de la administración en cada nivel y unidad, incluye asumir un punto de vista de portafolio de los riesgos a nivel de la entidad.
5. Diseñado para identificar los eventos que potencialmente afectan la entidad y para administrar los riesgos dentro del apetito por los riesgos.
6. Provee seguridad razonable para la administración y para la junta de una entidad.
7. Orientado al logro de los objetivos en una o más categorías separadas pero al mismo tiempo se sobreponen unas con otras. (Pág.66)

#### **2.2.4.1 Que es la gestión de riesgo empresarial (E.R.M)**

La gente realiza actividades de gestión de riesgo para identificar, evaluar, manejar y controlar toda clase de eventos o situaciones. Estos pueden abarcar proyectos sencillos o tipos de riesgos estrechamente definidos. Por ejemplo, riesgos de mercado, amenazas y oportunidades que enfrenta la organización como un todo.

La gestión de riesgo empresarial ERM es un proceso estructurado, consistente continuo implementando a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afecten el poder alcanzar el logro de sus objetivos

#### **2.2.4.2 Fundamentos Coso II**

Las compañías tienen una misión y visión las cuales quieren llegar a futuro y están ligados a los objetivos que la alta gerencia establece.

EL COSO ERM está enfocado al logro de los objetivos:

**Estratégica.-**Cumplimiento para llegar a las metas de alto nivel.

**Operaciones.-** Uso efectivo y eficiente de recursos

**Reportes.-** Seguridad razonable en reportes

**Cumplimiento.-** Buen uso de leyes y reglamentos

### 2.2.4.3 Beneficios del E.R.M

(Estupiñan, 2006), manifiesta:

El ERM puede realizar una enorme contribución ayudando a la organización y gestionar los riesgos para poder alcanzar sus objetivos y los beneficios incluyen:

- Cumplir los objetivos.
- Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia.
- Mejorar las acciones de respuesta al riesgo.
- Evitar pérdidas operacionales.
- Administrar riesgos empresariales.
- Despliegue de capital.

Las empresas con ánimo o sin ánimo de lucro deben propender a crear valor a sus protectores, dueños o accionistas, así como la de enfrentar y superar la incertidumbre, desafiándolas con preparación suficiente, para poder proveer una estructura conceptual, así la gerencia trate de manera efectiva la incertidumbre que presentan los riesgos y oportunidades, y así enriquecer su capacidad para generar valor. (Pág. 67)

### 2.2.4.4 Componentes Coso II

**Ilustración 2** Componentes del Coso II - ERM



*Fuente: Estupiñan, R. (2006)*  
*Elaborado por: Patricia Lluay*

#### 2.2.4.4.1 Ambiente interno

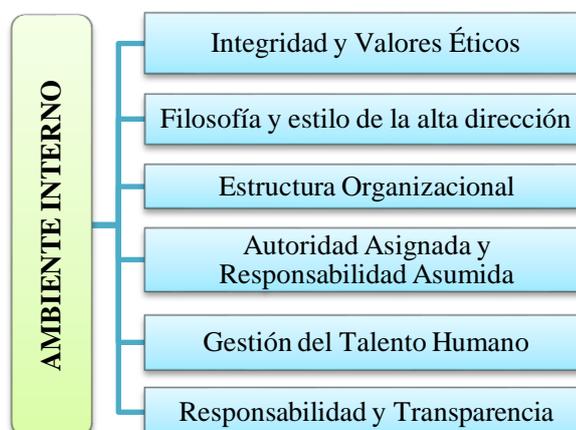
El autor (Estupiñan, 2006), explica sobre el primer componente lo siguiente:

“Es el fundamento de todos los otros componentes del E.R.M., creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos. Además este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones.

Existen varios elementos importantes que influyen dentro del ambiente interno, los cuales deben seguirse, aplicarse y divulgarse como son los valores éticos de la entidad, la competencia y desarrollo del personal, el estilo de operación de la administración, la manera de asignar autoridad y responsabilidad, la filosofía de la administración del riesgo. En cuanto a la administración del riesgo empresarial E.R.M. identifica también el apetito que por el riesgo tiene la entidad y la cultura del riesgo, integrándolos con las iniciativas que se plantean en el desarrollo de la aplicación de las prácticas dentro de la administración de riesgos empresariales”. (Pág. 68)

Los elementos que conforman el ambiente de control son:

**Gráfico 7:** Primer Componente - Ambiente Interno



**Fuente:** Estupiñan; R. (2006)

**Elaborado por:** Patricia Lluay

#### 2.2.4.4.2 Establecimiento de Objetivos

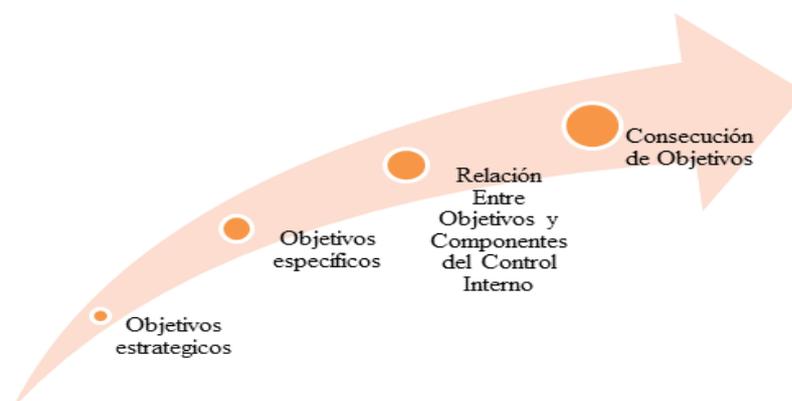
(Estupiñan, 2011), nos explica que: “Dentro del contexto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, alineados y vinculados con la estrategia, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos (financiera y no financiera), como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados”. (Pág.68)

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

##### 2.2.4.4.2.1 Factores que contempla

- Objetivos estratégicos.
- Seleccionados y relacionados.
- Objetivos de cumplimiento.
- Tolerancia y aceptación al riesgo.

**Gráfico 8:** Segundo Componente – Establecimiento de Objetivos



**Fuente:** Estupiñan; R. (2006)

**Elaborado por:** Patricia Luay

#### 2.2.4.4.3 Identificación de Eventos

El autor (Estupiñan, 2006) manifiesta:

“La Alta Gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres que no se puede conocer con certeza cuando, donde y como ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento.

La metodología de identificación de eventos pueden comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados (cesación de pagos, cambios en los precios, pérdidas por accidentes) y futuros (cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores). Las técnicas que se centran en las planeaciones consideran asuntos como cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos, representando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del E.R.M.

Dentro de las metodologías más conocidas para identificación de eventos, las cuales se han aplicado de parte de varias firmas de auditores y dentro de las metodologías internas de la Institución son las matrices análisis PETS o GESI, análisis FODA o DOFA, análisis de las cinco fuerzas y matriz de conocimiento del negocio e identificación de riesgos” (Pág. 69).

Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fiar los objetivos.

##### 2.2.4.4.3.1 Técnicas e identificación

- Existen técnicas focalizadas en el pasado y otras en el futuro.
- Existen técnicas de diverso grado de sofisticación.
- Análisis PEST (factores políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos y sociales).

- Análisis FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas).

Este componente está compuesto de los siguientes elementos:

**Gráfico 9:** Tercer Componente – Identificación de Eventos



**Fuente:** Estupiñan; R. (2006)

**Elaborado por:** Patricia Lluay

Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o combinado, representando los primeros riesgos inmediatos, mediano o largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del E.R.M” (Pág. 70)

#### 2.2.4.4.4 Evaluación de Riesgos

(Estupiñan, 2006) “Le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos. La Gerencia valora los eventos bajo las perspectivas de probabilidad (la posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (son más objetivos). La metodología normalmente comprende una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas” (Pág. 70).

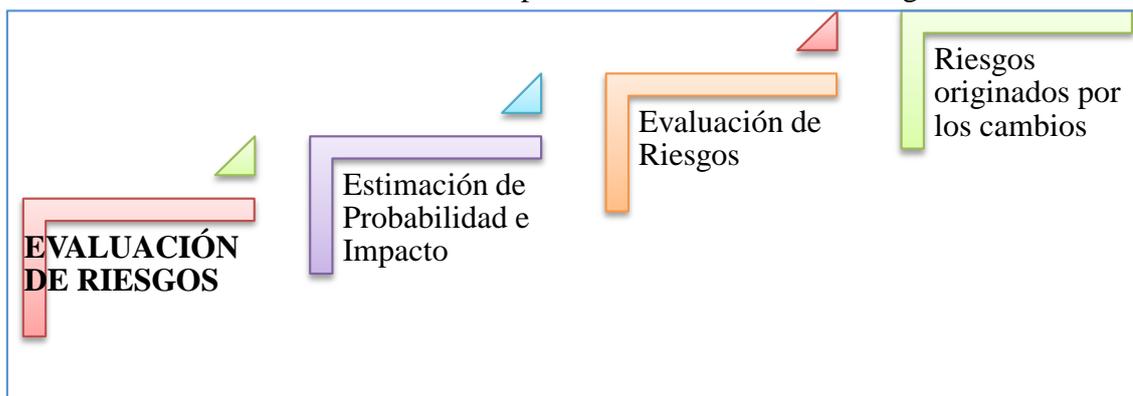
Toda entidad independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza, o sector al que pertenecen, deben hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse; una condición previa a la evaluación de los riesgos es en

el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos, a base del cual se determina la forma en que los riesgos deben ser subsanados, implica en manejo del riesgo relacionado con la información que genera y que puede incidir en el logro de los objetivos de Control Interno en la Institución.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Identificación de los objetivos del Control Interno.
- Identificación de los riesgos internos y externos.
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.
- Evaluación del medio ambiente interno y externo.

**Gráfico 10:** Cuarto Componente – Evaluación de Riesgos



**Fuente:** Estupiñan; R. (2006)

**Elaborado por:** Patricia Luay

#### 2.2.4.4.5 Respuesta al Riesgo

El autor (Estupiñan, 2006) manifiesta acerca de la respuesta al riesgo que este componente:

“Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto. Evalúa las opciones en relación con apetito al riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que

más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de la categoría de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo” (Pág. 70)

Este componente establece los siguientes componentes según su autor y son los siguientes:

**Gráfico 11:** Quinto Componente – Respuesta al Riesgo



**Fuente:** Estupiñan; R. (2006)  
**Elaborado por:** Patricia Luay

La dirección selecciona las posibles respuestas evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y la tolerancia al riesgo de la entidad.

**Tabla 3:** Categorías de Respuesta al Riesgo

CATEGORÍAS DE RESPUESTA AL RIESGO			
Evitar	Reducir	Compartirlo	Aceptarlo
Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo.	Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.	Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.	No se toman acciones que afecten el impacto y la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

**Fuente:** Estupiñan, R. (2006)  
**Elaborado por:** Patricia Luay

En cuanto a la visión del portafolio de riesgos en la respuesta a los mismos, E.R.M. establece:

- E.R.M. propone que el riesgo sea considerado desde una perspectiva de la entidad en su conjunto de riesgos.
- Permite desarrollar una visión de portafolio de riesgos tanto a nivel de unidades de negocio como a nivel de la entidad.
- Es necesario considerar como los riesgos individuales se interrelacionan.
- Permite determinar si el perfil de riesgo residual de la entidad está acorde con su apetito de riesgo global.

#### 2.2.4.4.6 Actividades de Control

(Estupiñan, 2006), expresa lo siguiente acerca de las actividades de control:

“Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo, hacen parte del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos Institucionales. Se clasifican en controles generales y de aplicación. Controles generales representan la infraestructura de la tecnología, seguridad y adquisición del hardware; y el desarrollo y mantenimiento del software; y los controles de aplicación aseguran complejidad, exactitud, autorización y validez de la base de datos”

Las actividades de control tienen los siguientes componentes:

**Gráfico 12:** Sexto Componente - Actividades de Control



**Fuente:** Estupiñan, R. (2006)  
**Elaborado por:** Patricia Lluay

“Según la SAS 78: Las actividades de control las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia son llevadas a cabo.

Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos tendientes a asegurar a que se cumplan las directrices de la dirección, a que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos. Estas actividades se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades de diferente índole, como aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones.

En la evaluación del componente actividades de control, se debe considerar el contexto de las directrices establecidas por la dirección para afrontar los riesgos relacionados con las actividades de cada actividad importante, tomando en cuenta la relación de estas con el proceso de evaluación del riesgo y si son apropiadas para asegurar que las directrices de la dirección se cumplan”

#### 2.2.4.4.7 Información y Comunicación

“Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, hacia abajo o a través y hacia arriba en la Institución. En todos los niveles, se requiere información para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como para operar y lograr los objetivos” (*Estupiñan Gaitán Rodrigo, Administración del Riesgo Empresarial o E.R.M.; 2006, p. 70*)

**Tabla 4:** Información y Comunicación

<b>INFORMACIÓN</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>
Se identifica, recoge, procesa, y presenta por medio de los sistemas de información, datos generados dentro y fuera de la Institución. La información es relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación efectiva debe producirse en un sentido amplio, influyendo hacia abajo, a través, y hacia arriba de la entidad.	La comunicación se lleva a cabo en un sentido más amplio en relación con las expectativas y responsabilidades de individuos y grupos. La comunicación debe ser eficaz en todos los niveles de la organización y con personas ajenas a la Institución.

**Fuente:** Estupiñan, R. (2006), p. 70

**Elaborado por:** Patricia Luay

“Según es SAS 78: La información y comunicación representan la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades. Todas las entidades han de obtener información relevante, de tipo operacional, financiera, cumplimiento que posibiliten la dirección y el control de la entidad, y de otro tipo, relacionada con las actividades y acontecimientos internos y externos; esta información a recoger debe de ser de tal naturaleza que la dirección haya estimado relevante para la gestión de la entidad y debe llegar a las personas que la necesiten en la forma y el plazo que permitan la realización de sus responsabilidades de control y de sus otras funciones.

**Gráfico 13:** Séptimo Componente – Información y Comunicación



**Fuente:** Estupiñan, R. (2006)

**Elaborado por:** Patricia Luay

**En la comunicación.-** La comunicación eficaz al personal sobre sus funciones y actividades de control, establecimiento de líneas para denuncias, la sensibilidad de la dirección entre las propuestas del personal para mejorar la productividad, la calidad, etc., la adecuada comunicación horizontal entre unidades administrativas; el nivel de apertura y eficacia en las líneas de comunicación con el público y terceros relacionados, el nivel de comunicación con terceros de las normas éticas de la entidad; y el seguimiento de la dirección sobre las informaciones recibidas de los usuarios, de los organismos de control y de otros”

#### 2.2.4.4.7.1 Comunicación interna

Cada miembro de la organización debe entender la importancia del sistema de control interno y saber cuáles son sus derechos, obligaciones y responsabilidades dentro de este sistema tomar para tomar las medidas correctivas adecuadas, también debe conocer cómo sus acciones se relacionan con el trabajo de los demás, y cómo afecta cualquier desvío de sus actividades en el resto. Esto aumenta las posibilidades de obtener el máximo rendimiento de cada RRHH.

También es importante que los canales de comunicación estén abiertos hacia los niveles superiores, que el personal cuente con mecanismos para enviar y registrar información y que la alta gerencia esté dispuesta a escuchar para que así los empleados puedan enviar sus inquietudes, preocupaciones y, si correspondiere, denuncias teniendo como premisa la mejoría del ambiente de control. De no ser así es muy probable la consecución de problemas y violaciones a los controles establecidos, ya sea por desconocimiento o por mala intención.

#### 2.2.4.4.7.2 Comunicación externa

Es la que se realiza con las personas ajenas a la organización. Es muy importante debido a que se puede obtener información de las preferencias y exigencias de los clientes de fuentes muy confiables. Un ejemplo remarcable de este tipo de comunicación son los estudios de mercado tanto para iniciar un negocio como para mejorar la calidad de uno en marcha.

Las comunicaciones recibidas de terceros a veces brindan información importante sobre el funcionamiento del sistema de control interno. Un ejemplo sencillo serían los reclamos por envíos defectuosos que revelan problemas de tipo operativos o denuncias de proveedores.

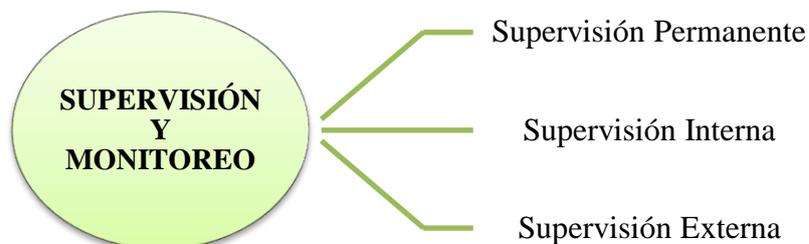
#### 2.2.4.4.7.3 En la información

La obtención de información interna y externa y el suministro a la dirección de los informes relacionados a los objetivos establecidos; el suministro de información a las personas adecuadas con el suficiente detalle y oportunidad, el desarrollo o revisión de los sistemas de información basado en un plan estratégico para lograr los objetivos generales y por actividad y el apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información entregando los recursos humanos y financieros necesarios.

#### 2.2.4.4.8 Supervisión o Monitoreo

“Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Se puede realizar mediante actividades de ongoing (en marcha) o a través de evaluaciones separadas, los dos aseguran que la administración de riesgos continúan aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura del Control Interno, para lograr una adecuada identificación del riesgo, de acuerdo a lo planificado, modificando los procedimientos cuando se requiera.

**Gráfico 14:** Octavo Componente – Supervisión o Monitoreo



**Fuente:** Estupiñan, R. (2006)  
**Elaborado por:** Patricia Lluay

Para un buen monitoreo el COSO II (Estupiñan, 2011), estableció las siguientes reglas de monitoreo:

- 1) Obtención de evidencia de que existe una cultura a la identificación del riesgo.
- 2) Si las comunicaciones externas corroboran las internas.
- 3) Si se hacen comparaciones periódicas.
- 4) Si se revisan y se hacen cumplir las recomendaciones de los auditores.
- 5) Si las capacitaciones proporcionan realidad de lograr una cultura del riesgo.
- 6) Si el personal cumple las normas y procedimientos y es cuestionado.
- 7) Si son confiables y efectivas las actividades de la auditoría interna y externa (Pág. 68)

“La SAS 78: la define como un proceso que asegura la calidad del Control Interno sobre el tiempo. Estas actividades representan al proceso que avalúa la calidad del Control Interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orientan a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- 1) Durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de la entidad.
- 2) De manera separada por personal que no es responsable directo de la ejecución de las actividades incluidas las de control.
- 3) Mediante la combinación de ambas modalidades.

Es necesario realizar la supervisión de los sistemas de control interno evaluando la calidad de su rendimiento, mediante el seguimiento de las actividades de supervisión continuada, de evaluaciones periódicas o una combinación de las dos. Los sistemas de control interno y su aplicación permanentemente evolucionan, pero lo que la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos, el proceso de supervisión asegura que el Control Interno continúa funcionando adecuadamente.

### **2.2.5 Coso III - El Nuevo Coso 2013: Marco Integrado del Control Interno.**

De acuerdo con (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013), señala que:

En 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó Marco integrado de Control Interno (el marco original). Este marco original ha obtenido una gran aceptación y es ampliamente utilizado en todo el mundo. Asimismo, es reconocido como el marco líder para diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad.

El comité tenía como principal objetivo definir un nuevo marco conceptual capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos utilizados con respecto al control interno. Teniendo en cuenta los grandes cambios que ha tenido la industria y los avances tecnológicos el comité lanza en mayo del 2013 una versión actualizada que permitirá que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno que ayuden en el proceso de:

- Adaptación a los cambios
- Cumplimiento de los objetivos de la empresa
- Mitigar los riesgos a un nivel aceptable
- Apoyar la toma de decisiones

Este modelo presentado por COSO ha enfocado la atención al mejoramiento del control interno y un mejor gobierno corporativo debido a la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, en consecuencia de los números escándalos o crisis financiera y fraudes presentados. Un sistema de Control Interno efectivo requiere toma de decisiones y es diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos en relación a la eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y normas aplicables.

El Marco Integrado de Control Interno abarca cada una de las áreas de la empresa determinado cinco componentes relacionados entre sí: entorno de control, evaluación de

riesgos, actividades de control, sistema de información y comunicación y supervisión del sistema de control – monitoreo. De la misma manera el marco apoya a la administración, dirección, accionistas y demás partes que interactúan en la entidad ofreciendo un entendimiento de lo que constituye un sistema de control interno efectivo.

Un sistema de control interno debe verse como un proceso integrado, dinámico y se caracteriza por:

- Aplicación de control interno a cualquier tipo de entidad y de acuerdo a sus necesidades.
- Presenta un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo y a nivel funcional.
- Requisitos para un sistema de control interno efectivo, considerando los componentes y principios existentes, cómo funcionan y cómo interactúan.
- Proporciona un método para identificar y analizar los riesgos, desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de unos niveles aceptables y con mayor enfoque sobre las medidas antifraude.
- Oportunidad para ampliar el alcance de control interno más allá de la información financiera, a otras formas de presentación de la información, operaciones y objetivos de cumplimiento.
- Oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que proporcionan un valor mínimo en la reducción de riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad.
- Brinda una mayor confianza en la supervisión efectuada por el consejo sobre los sistemas de control interno.
- Mayor confianza respecto al cumplimiento de los objetivos de la entidad
- Mayor confianza en la capacidad de la entidad para identificar, analizar y responder a los riesgos y a los cambios que se produzcan en el entorno operativo y de negocios.
- Mayor comprensión de la necesidad de un sistema de control efectivo
- Mayor entendimiento de que mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno la dirección puede eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes.

COSO presenta la versión actualizada de Control interno-Marco integrado (en adelante, Marco). COSO considera que este Marco permitirá a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios de su entorno operativo y de negocio.

El control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El Control interno-Marco integrado (el Marco) de COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

El diseño y la implantación de un sistema de control interno efectivo puede suponer todo un desafío y el funcionamiento diario del sistema de una manera eficiente y efectiva puede resultar desalentador. Los nuevos modelos de negocio, el cambio acelerado de éstos, el mayor uso y dependencia de la tecnología, el aumento de los requisitos regulatorios y el mayor análisis que ello supone, la globalización y otros desafíos exigen que cualquier sistema de control interno sea ágil a la hora de adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de negocio, regulatorio y operativo.

**Tabla 5.- Diferencias Modelo COSO I, II y III**

<b>COSO I:</b>	<b>COSO II ERM:</b>	<b>COSO III PYMES:</b>
<p>Contiene los siguientes 5 elementos potenciales:</p> <p>a) ambiente o entorno de control;</p> <p>b) evaluación del riesgo;</p> <p>c) actividades de control;</p> <p>d) información y comunicación y e) supervisión.</p>	<p>En este modelo se buscó la mejora en los elementos potenciales, como resultado de ello se integra a 8 elementos potenciales:</p> <p>a) ambiente interno;</p> <p>b) establecimiento de objetivos;</p> <p>c) identificación de eventos;</p> <p>d) evaluación de riesgos;</p> <p>e) respuesta a los riesgos;</p> <p>f) actividades de control;</p> <p>g) información y</p>	<p>En este modelo se simplificó a los 5 primeros elementos potenciales del COSO I, como consecuencia de una búsqueda en la implementación del elemento de Roles y Responsabilidades, el cual al final se reconoció su exclusión del modelo establecido.</p>

	<p>comunicación y h) supervisión.</p>	
<p>Los modelos del Sistema COSO buscan la eficiencia y eficacia de los recursos, la fiabilidad de la información interna y externa, financiera y no financiera, la alineación de los elementos a la misión de la entidad, la verificación del cumplimiento de las leyes y normas vigentes. Este sistema debe ser aplicado por la dirección, la administración y el resto del personal de una entidad.</p>		

### 2.2.6 Eficiencia y Eficacia

Según el autor (Chiavenato, 2008) manifiesta en su libro de administración lo siguiente:

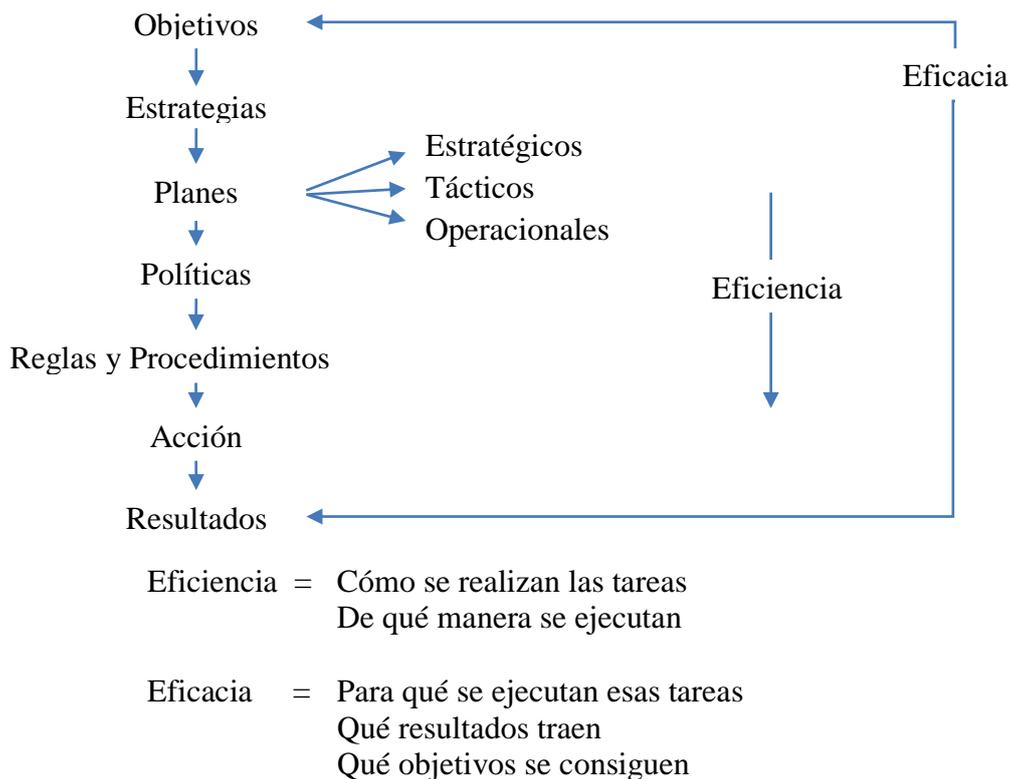
Cada empresa debe considerarse, de manera simultánea, desde el punto de vista de la eficacia y de la eficiencia. Eficacia es una medida normativa de la consecución de resultados, mientras que la eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en ese proceso. En términos económicos, la eficacia de una empresa se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante el suministro de sus productos (bienes o servicios), en tanto que la eficiencia es una relación técnica entre las entradas y salidas. En estos términos, la eficiencia es una relación entre costos y beneficios.

Al estudiar la racionalidad empresarial, se abordó el concepto de eficiencia y se verifico que representa la relación entre los recursos aplicados y el producto final obtenido: es la razón entre esfuerzo y el resultado, entre los gastos y los ingresos, entre el costo y el beneficio resultante. En la administración científica, Taylor y sus seguidores se preocuparon por la organización racional del trabajo y por los métodos de trabajo, para

establecer estándares de desempeño a los obreros en la ejecución de tareas. Una vez establecidos estos estándares, la eficiencia de los obreros se definió como la relación entre el desempeño real y estándar de desempeño establecido por anticipado y fijado como eficiencia en el nivel de 100%. Emerson utilizó la expresión “Ingeniería de la eficiencia” para designar la especialidad en la obtención y maximización de la eficiencia.

Según él, eficiencia “es la relación entre lo que se consigue y lo que puede conseguirse”. De ahí surge la expresión “porcentaje de eficiencia” utilizada para representar mejor aquella razón. En consecuencia, la eficiencia se orienta hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos) para que los recursos (personas, máquinas, materias primas) sean aplicados de la forma más racional posible. La eficiencia se preocupa por los medios, por los métodos y procedimientos más indicados que deben ser planeados y organizados debidamente para garantizar la optimización de la utilización de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa por los fines, sino simplemente por los medios. La consecución de los objetivos buscados no entra en la esfera de competencia de la eficiencia, pues éste es un tema ligado a la eficacia.

**Gráfico 15:** Relaciones entre eficiencia y eficacia



*Fuente:* Chiavenato, I. (2008)

*Elaborado por:* Patricia Lluy

A medida que el administrador se preocupa por cumplir bien sus funciones, está orientándose hacia la eficiencia (mejor utilización de los recursos disponibles). No obstante, cuando utiliza los instrumentos – suministrados por quienes están a cargo de la ejecución – para evaluar la consecución de los resultados, comprobar que las tareas bien hechas son las que debían llevarse a cabo, entonces está orientándose hacia la eficacia (alcance de los objetivos mediante los recursos disponibles).

Sin embargo, no siempre eficacia y eficiencia corren paralelas. Una empresa puede ser eficiente en sus operaciones y quizá no sea eficaz, o viceversa; quizá no sea eficiente en sus operaciones pero, a pesar de esto, sea muy eficaz. Lo deseable es que la eficacia vaya acompañada de la eficiencia. También es posible que no sea eficiente ni eficaz. El ideal sería que una empresa fuera igualmente eficiente y eficaz. La eficiencia busca que las tareas se ejecuten correctamente y de la mejor manera posible. De ahí el énfasis en los métodos y los procedimientos internos. La eficacia exige que se ejecuten las tareas correctas para atender las necesidades de la empresa y del ambiente que la rodea. Mientras la eficiencia se concentra en las operaciones y pone su atención en los aspectos

internos de la organización, la eficacia se concentra en el éxito, es decir, en la consecución de los objetivos, y dirige su atención hacia los aspectos externos de la organización.

El nivel operacional está orientado hacia la búsqueda de la eficiencia, que contribuye su preocupación fundamental. El nivel institucional se orienta hacia la búsqueda de eficacia mediante la adecuación de la empresa a las necesidades de su ambiente de tarea. El nivel intermedio se preocupa por adecuar las necesidades de eficacia del nivel institucional a las necesidades de eficiencia del nivel operacional. (Págs. 128-130)

### **2.2.6.1 Eficacia**

Según (Aguirre, 2005) establece que:

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello, por tanto se trata de la comparación de unos outputs con otros outputs.

La evaluación de la eficacia requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados. Esta evaluación nos permite:

- a) Conocer si los programas cumplimentados han conseguido los fines propuestos.
- b) Facilitar información para decidir si un programa debe ser continuado, modificado o suspendido -controles de eficacia realizados durante el desarrollo del programa, medición en su caso, de los outputs intermedios.
- c) Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.
- d) Descubrir la posible existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia.
- e) Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.

### **2.2.6.2 Eficiencia**

La eficiencia se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos utilizados por otro (inputs), es decir, se mide por la comparación de unos inputs con unos outputs.

La evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada. Para valorar tanto los inputs como los outputs, éstos deben estar claramente definidos.

Dicha evaluación puede ser realizada en términos cuantitativos o cualitativos, y nos permite conocer:

- a) El rendimiento del servicio prestado o del bien adquirido o vendido, en relación con su coste.
- b) La comparación de dicho rendimiento con una norma establecida previamente.
- c) Las recomendaciones para mejorar los rendimientos estudiados, y en su caso, las críticas de los obtenidos.

### **2.2.7 Modelos de Gestión**

#### **2.2.7.1 Gestión Administrativa**

“La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de la entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.

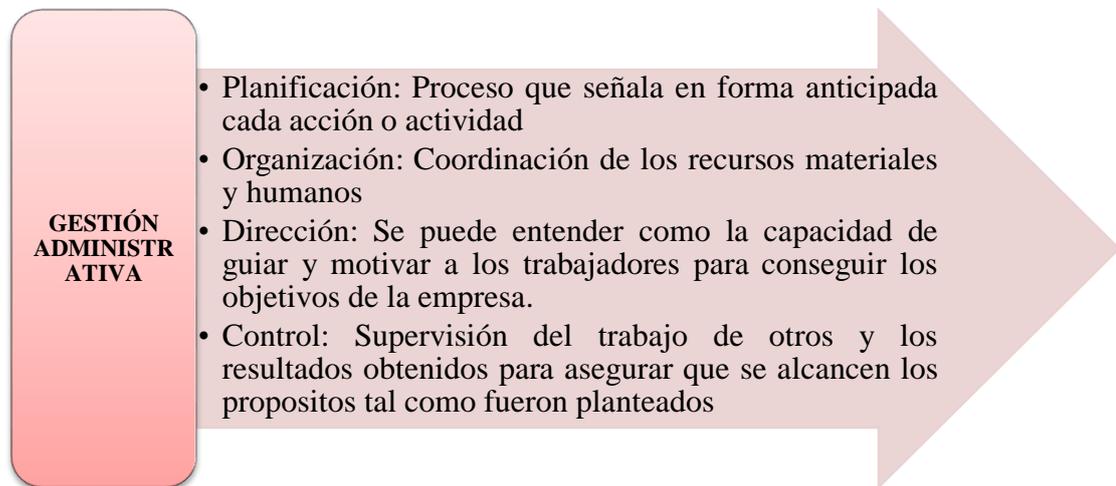
Conjunto de normas, políticas y técnicas sistemáticas que permiten una efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles de una entidad, con el fin de alcanzar sus objetivos mediante los mecanismos de planificación, organización, dirección, coordinación y control, como elementos básicos de todo proceso administrativo.

“Un correcto desarrollo de gestión administrativa contribuirá en la mejora de la eficacia y la eficiencia en el seno de la organización. La misión del responsable de la gestión administrativa es asegurar éste buen funcionamiento, mediante una buena planificación y gestión de las tareas. Para alcanzar su misión, este profesional tiene que disponer de determinadas capacidades y habilidades: dirección, liderazgo y motivación del equipo de trabajo, organización personal y de los materiales y recursos, capacidades comunicativas, etc.”

#### 2.2.7.1.1 Objetivos de la gestión administrativa

- Mejorar los procesos, con el propósito de optimizar el desempeño.
- Optimizar los servicios que la empresa entrega, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Generar control en los procesos internos y externos.
- Evaluar las actividades de la empresa.
- Extender la oferta de servicios o productos.

**Gráfico 16.-** Proceso de la gestión administrativa



**Fuente:** Estupiñan, R. (2006)

**Elaborado por:** Patricia Lluay

### **2.2.7.2 Gestión financiera**

La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tiene que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera es la que conviene a la misión y visión de las operaciones monetarias.

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros

#### **2.2.7.2.1 Objetivo**

El autor menciona que el objetivo básico de la gestión financiera se debe analizar desde dos componentes; el primero se refiere a generar recursos o ingresos; el segundo, la eficiencia y eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo.

### **2.2.8 Indicadores de gestión**

(Lorino, 1993) , en su libro el Control Estratégico de Gestión define:

Los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones

correctivas o preventivas según el caso. Son un subconjunto de los indicadores, porque sus mediciones están relacionadas con el modo en que los servicios o productos son generados por la institución. El valor del indicador es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación, referido a su meta asociada. (Pág. 194)

### **2.2.9 Papeles de trabajo**

(Blanco, 2012), determina que:

“Papeles de Trabajo, es la constancia escrita del trabajo realizado por el auditor, cuyas conclusiones son la base de la opinión reflejada en el informe de auditoría, siendo registros que conserva el auditor sobre los procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y conclusiones incluidas en su resumen.” (Pág.457)

(Franklin, 2007), en su libro determina que:

“Para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su trabajo, el auditor tiene que hacerlo en lo que se denomina papeles de trabajo, que no son otra cosa que los registros en donde se describen las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las que se llega. Estos papeles proporcionan el soporte principal que, en su momento, el auditor incorporará en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo; además, apoyan la ejecución y supervisión del trabajo. Deben formularse con claridad y exactitud, considerando los datos referentes al análisis, comprobación, opinión y conclusiones sobre los hechos, transacciones o situaciones detectadas. También deben indicar las desviaciones que presentan respecto de los criterios, normas o previsiones de presupuesto, en la medida en que esta información respalde la evidencia, la cual valida las observaciones, conclusiones y recomendaciones contenidas en el informe de auditoría. El auditor debe preparar y conservar los papeles de trabajo, cuya forma y contenido dependen de las condiciones de aplicación de la auditoría, ya que son el testimonio que registra el trabajo efectuado y el respaldo de sus juicios y conclusiones.

Los papeles de trabajo tienen que elaborarse sin perder de vista que su contenido debe incluir:

- Identificación de la auditoría.
- El proyecto de auditoría.
- Índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado.
- Indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Observaciones acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante.
- Ajustes realizados durante su ejecución.
- Lineamientos recibidos por área o fase de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades.

Para homogenizar su presentación y contenido y facilitar el acceso a su consulta, los papeles no deben sobrecargarse con referencias muy operativas, sino consignar los tópicos relevantes, estar redactados en forma clara y ordenada, y contener argumentos suficientemente sólidos para que cualquier persona que los revise pueda seguir la secuencia del trabajo. Asimismo, son un elemento probatorio de que la evidencia obtenida, los procedimientos y técnicas empleados son suficientes y competentes. Aunque los papeles de trabajo que prepara el auditor son confidenciales, debe proporcionarlos cuando reciba una orden o citatorio para presentarlos, por lo que es necesario resguardarlos por un período suficiente para cualquier aclaración o investigación que pudiera emprenderse, y además de su utilidad para auditorías subsecuentes.

En caso de que se abra un proceso de investigación, se podría obligar al auditor a suspender o a posponer la auditoría para no interferir con él en tanto no se aclaren las circunstancias que lo originaron.” (Pág.88)

### **2.2.9.1 Funciones de los papeles de trabajo**

Según (Whittington & Pany, 2000), define: los papeles de trabajo de auditoría ayuda a los auditores en diversas formas importantes al:

- a) Proporcionar un medio de asignar y coordinar el trabajo de auditoría.
- b) Ayudar a los auditores seniors, gerentes y socios en la supervisión y revisión del trabajo.
- c) Servir de soporte para el informe de los auditores.
- d) Documentar el cumplimiento por parte de los auditores de las normas de auditoría generalmente aceptadas relacionadas con el trabajo de campo.
- e) Ayudar en la planificación y realización de auditorías futuras del cliente. (Pág. 280)

### **2.2.9.2 Clases de papeles de trabajo**

#### **a.- Archivo permanente**

Según (Whittington & Pany, 2000), explica: el archivo permanente cumple tres propósitos:

1. Refrescar la memoria de los auditores en los reglones aplicables durante un período de muchos años.
2. Proporcionar a los nuevos miembros del personal un resumen rápido de las políticas y de la organización del cliente.
3. Conservar los papeles de trabajo de los reglones que muestren relativamente pocos cambios o ningún cambio, eliminando así la necesidad de su preparación año tras año.

#### **b.- archivo del ejercicio corriente**

Según, (Aguirre, 2005) define: “Los archivos de papeles de trabajo del ejercicio corriente incluyen la documentación relativa a los estados financieros sometidos a la auditoría del ejercicio corriente”. (Pág. 36)

### **2.2.10 Índices y referencias**

Según (Medina, 2010), menciona:

Los índices son letras, números o una combinación de ambas, que se asignan a los papeles de trabajo. Se ubican generalmente en el ángulo superior derecho con el fin de *facilitar su localización y archivo, a más de establecer referencias y determinar su relación con las cédulas sumarias u hoja de trabajo*; al igual que las marcas se anotan con color rojo. (Págs. 41-42)

### **2.2.11 Marcas de Auditoría**

Según (Sanchez, 2006) define:

Una marca de auditoría es un símbolo que equivale a procedimientos de auditoría aplicadas sobre el contenido de los papeles de trabajo; constituye una declaración personal, individual e intransferible sobre el autor de la cedula de auditoría, cuyas iniciales aparecen en el encabezado. Las marcas de auditoría deben anotarse invariablemente a lápiz o tinta roja. (Pág.17)

### **2.2.12 Riesgos de auditoría**

Para los autores (Arens, Elder, & Beasley, 2007) nos explican: “El riesgo en la auditoría significa que el auditor acepta cierto nivel de incertidumbre al analizar la auditoría. El auditor reconoce, por ejemplo que existe incertidumbre sobre la competencia de las evidencias, incertidumbre sobre la eficacia de la estructura de control interno de un cliente e incertidumbre sobre la presentación de estados financieros con imparcialidad cuando se concluye la auditoría.

Un buen auditor reconoce que los riesgos existen y los enfrenta de manera adecuada. La mayoría de los riesgos que enfrentan los auditores son difíciles de medir y requieren atención para responder a ellos de forma adecuada. Por ejemplo, supongamos que el auditor determina que la industria del cliente está sufriendo cambios tecnológicos significativos que afectan tanto al cliente como a los clientes del mismo. Este cambio puede afectar la obsolescencia del

inventario del cliente, la capacidad de cobro de cuentas por cobrar o quizás incluso la capacidad de supervivencia del negocio del cliente. El responder a estos riesgos de manera adecuada es decisivo para lograr una auditoría de alta calidad.” (Pág. 239)

### **2.2.12.1 Tipos de Riesgo**

Para el autor (Mora, 2008) manifiesta:

Los cuatro riesgos del modelo de riesgo de auditoría son lo suficientemente importantes para realizar un análisis detallado. Los cuatro riesgos se discuten en forma breve en esta sección a fin de proporcionar un panorama de los riesgos.

#### **Riesgo de control**

Posibilidad de que si existen errores de importancia en el proceso contable, los mismos no sean detectados o corregidos oportunamente por los sistemas de control interno de la entidad.

#### **Riesgo de detección**

Posibilidad de que cualquier error de importancia que exista y no hubiera sido puesto de manifiesto por el sistema de control interno, no fuera a su vez detectado por la aplicación de las pruebas sustantivas adecuadas en la auditoría.

#### **Riesgo de muestreo**

Posibilidad de que la conclusión a la que ha llegado el auditor a partir de una muestra pudiese ser diferente si se hubiera aplicado el mismo procedimiento de auditoría a toda la población. El riesgo de muestreo tendrá efecto tanto en el riesgo de control como en el riesgo de detección.

El riesgo de muestreo puede ocasionar que el auditor emita una opinión incorrecta, ya que puede haber llegado a la conclusión, a través de las pruebas de cumplimiento, de

que el riesgo de control es menor del que es en realidad o, a través de las pruebas sustantivas, de que no existen errores significativos en saldos cuando sí los hay. El efecto contrario del riesgo de muestreo es la falta de eficiencia en la ejecución del trabajo del auditor, ya que las conclusiones obtenidas de la muestra pueden llevar al auditor a aumentar el riesgo de control o de detección, lo que implica realizar trabajos adicionales, para acabar comprobando que las conclusiones iniciales eran incorrectas.

### **Riesgo inherente**

Incertidumbre propia del trabajo de auditoría que supone la posibilidad de que se hayan cometido errores de importancia en el proceso contable que afecten el saldo de una cuenta o transacción, individualmente consideradas o agregadas con otras similares, que finalmente tenga su reflejo en las cuentas anuales que están siendo auditadas.

Cuando el auditor valora el riesgo inherente no debe considerar el control interno establecido por la empresa. (Págs. 201-202)

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **Evidencia**

Debe obtenerse evidencia suficiente y adecuada, mediante la realización y evaluación de las pruebas de auditoría que se consideren necesarias, al objeto de obtener una base de juicio razonable sobre los datos contenidos en las cuentas anuales que se examinan y poder expresar una opinión al respecto de las mismas.

### **Hallazgos**

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia. Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes.

### **Indicador de eficacia**

Permite determinar cuantitativamente el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado. La eficacia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo determinado.

### **Indicador de eficiencia**

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin. Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles

### **Informe final**

Todo examen de estados financieros culmina con un informe escrito. Representando el producto final del examen del auditor, este informe contiene sus descubrimientos, o su opinión profesional, concerniente a la información del cliente. El informe puede variar en su forma y longitud. Sin embargo, el Comité de Procedimientos de Auditoría ha recomendado firmemente el empleo de su informe corto estándar.

### **Programa de auditoría**

Un programa de auditoría, es el procedimiento a seguir en el examen a realizarse, el mismo que es planeado con anticipación el cual debe ser flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada auditoría gesten de acuerdo con las circunstancias del examen. Al planear un programa de auditoría debe hacerse uso de todas las ventajas que ofrecen los conocimientos profesionales y el criterio personal del auditor.

### **Sistema financiero ecuatoriano**

El conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir

y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos.

## **2.4 IDEA A DEFENDER**

El análisis y evaluación del control interno, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y financiera.

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1 Variable Independiente**

- ✓ Sistema de Control Interno

### **2.5.2 Variable Dependiente**

- ✓ Gestión Administrativa y Financiera

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

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

#### **3.1.1 Cualitativa – Cuantitativa**

(Bernal, 2010), cita lo siguiente:

Según esta concepción, el método de investigación suele dividirse en los métodos cuantitativos, o investigación cuantitativa, y cualitativo o investigación cualitativa:

- Método cuantitativo o método tradicional: Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

El método cualitativo o método no tradicional: De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2000), se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. Los investigadores que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. En su forma general, la investigación cuantitativa parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, en tanto que la investigación cualitativa pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas. (Pág.60).

## **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Los autores (Calderón & Alzamora, 2010) nos explican los siguientes tipos de investigación:

“Al dar una clasificación de los tipos de investigación se debe partir del hecho ineludible de que toda investigación debe implicar un cambio, una transformación o un aporte a la ciencia, la realidad o al investigador y su medio. (Pág. 77)

### **3.2.1 Investigación Descriptiva**

(Bernal, 2010), considera como investigación descriptiva “aquella en que, se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás” (Pág.113)

### **3.2.2 Investigación Documental**

Para (Bernal, 2010): “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.” (Pág.111)

### **3.2.3 Investigación de Campo**

Se recopilará la información en el mismo lugar y tiempo en que ocurren los acontecimientos objeto de estudio permitiendo obtener datos que nos permita desarrollar la investigación.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio está integrada por empleados entre: la administración, empleados y trabajadores que conforman el universo total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda. Por tanto en nuestro proyecto de investigación se empleó técnicas de investigación a la totalidad del personal con la finalidad de obtener evidencia confiable y oportuna. Para lo cual no se requirió del cálculo de la muestra

**Tabla 6:** Nómina empleados COAC "Credil" Ltda.

N°	Nombre / Apellido	Cargo
1	Chango Tubón César Olmedo	Gerente General
2	Chango Tubón María Mercedes	Jefe de Créditos
3	Landa Sailema Silvia Maribel	Contadora
4	Lagua Tubon Jorge Luis	Jefe de Agencia
5	Naranjo Torres Abigail Celeste	Cajero Financiero
6	Tenelema Lagua Xavier Tomas	Asesor
7	Aucanshala Lagua Alex Diario	Asesor

**Fuente:** COAC Credil Ltda.

**Elaborado por:** Patricia Lluay

### 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.4.1 Métodos de Investigación

Se examina desde dos perspectivas: a) como parte de la lógica que se ocupa del estudio de los métodos (descripción, explicación y justificación) y no los métodos en sí; y la metodología entendida como el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo, y que es la concepción más conocida en el ambiente académico en general. Por ello, cuando se alude a la investigación es usual referirse a la metodología como a ese conjunto de aspectos operativos indispensables en la realización de un estudio.

### **3.4.1.1 Método deductivo**

(Bernal, 2010), manifiesta: Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Pág. 59)

### **3.4.1.2 Método inductivo**

(Bernal, 2010), menciona lo siguiente:

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Pág. 60)

## **3.4.2 Técnicas**

En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación.

De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas.

### **3.4.2.1 La entrevista**

En su obra, (Bernal, 2010), cita lo siguiente:

La entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador. (Pág. 256)

### **3.4.2.2 La encuesta**

(Bernal, 2010), menciona que: Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Pág. 194)

### **3.4.2.3 La observación**

Según (Behar, 2008), cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo.”. (Pág. 68)

## **3.4.3 Instrumentos de investigación**

### **3.4.3.1 Cuestionarios**

Para el autor (Bernal, 2010), un cuestionario es: “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.

En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y, por supuesto, genera información poco confiable. (Pág.250)

### 3.5 RESULTADOS

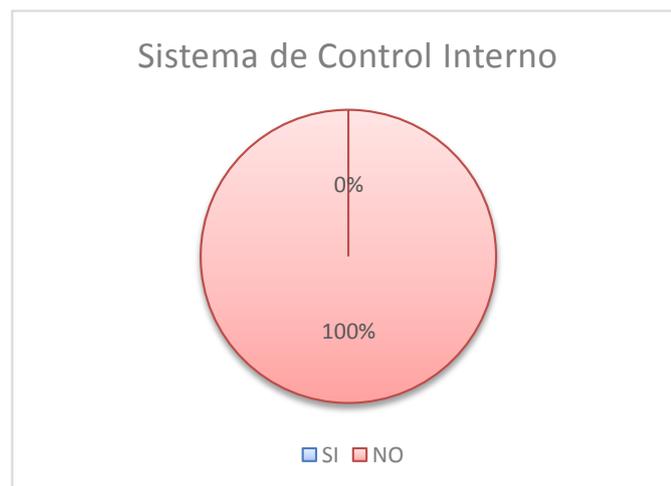
#### 3.5.1 Análisis e interpretación de los resultados

##### 1) ¿Cuenta la cooperativa con un sistema de control interno?

**Tabla 7:** Sistema de Control Interno

<b>SISTEMA DE CONTROL INETRNO</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	43%
NO	7	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 17:** Sistema de Control Interno



*Elaborado por:* Patricia Lluay

*Fuente:* Empleados de la Cooperativa

### INTERPRETACIÓN

De total de los encuestados el 100% manifiestan que la cooperativa no cuenta con un sistema de control interno, mismo que ayuda a la toma de decisiones ya que en él se detallan las funciones que deben desarrollar todos sus empleados y cada uno de los objetivos que se debe alcanzar.

2) ¿Cree usted que un sistema de control interno sirve como guía para el desempeño de las distintas actividades que realiza la cooperativa?

**Tabla 8:** Control como guía

<b>CONTROL INTERO COMO GUÍA</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	7	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 18:** Control como guía



**Elaborado por:** Patricia Lluay

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

## **INTERPRETACIÓN**

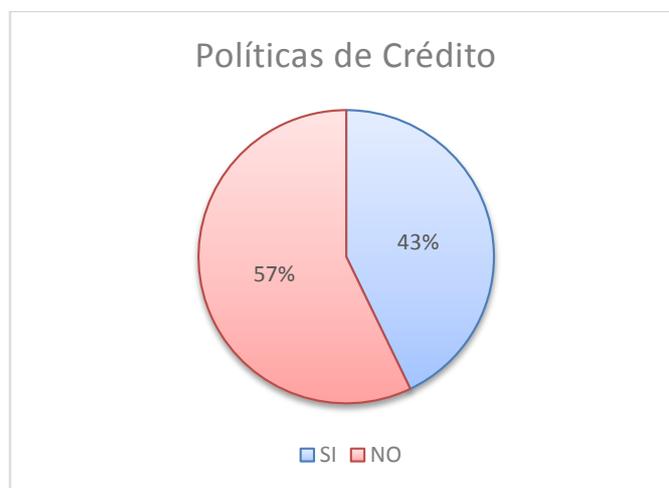
El 100% de los encuestados concluyen que el Control Interno es una guía para cumplir sus funciones, al implementar el sistema de control interno tiene propósito el de evitar y reducir errores que se suscitan como robos, malos manejos, desfalcos, pérdidas, prevenir riesgos y detectar desviaciones que trunquen el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa, permitiendo tener una visión clara sobre su gestión, de manera que se pueda corregir desviaciones y tomar decisiones oportunas.

### 3) ¿Las políticas de crédito definidas para la entidad son adecuadas?

**Tabla 9:** Políticas de Crédito

<b>POLÍTICAS DE CRÉDITO</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	43%
NO	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 19:** Políticas de Crédito



**Elaborado por:** Patricia Lluay

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

### **INTERPRETACIÓN**

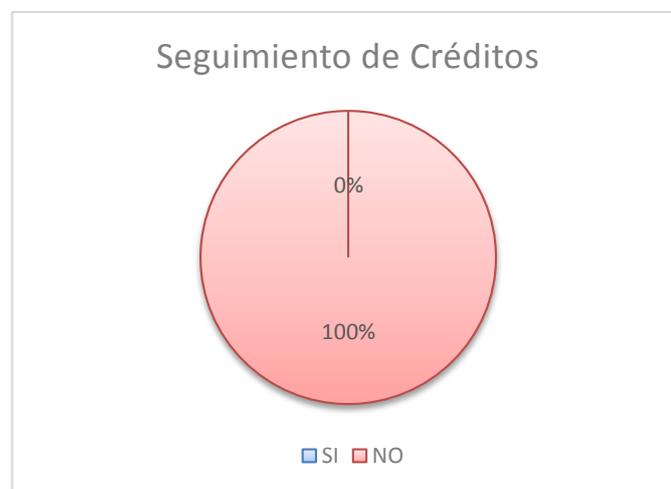
El 57% de los encuestados contestaron que las políticas de crédito no están definidas de acuerdo a la entidad, mientras que el 43% repode que si están establecidas. Según los resultados obtenidos se puede manifestar que las políticas se encuentran establecidas pero las mismas no cubren todas las necesidades de la entidad, puesto que no existe el compromiso por parte de los encargados para su modificación.

4) ¿Para el otorgamiento de los créditos se realiza un seguimiento del destino del capital solicitado?

**Tabla 10:** Seguimiento de créditos

<b>SEGUIMIENTOS DE CRÉDITOS</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	0%
NO	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 20:** Seguimiento de los créditos



**Elaborado por:** Patricia Lluay

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

## **INTERPRETACIÓN**

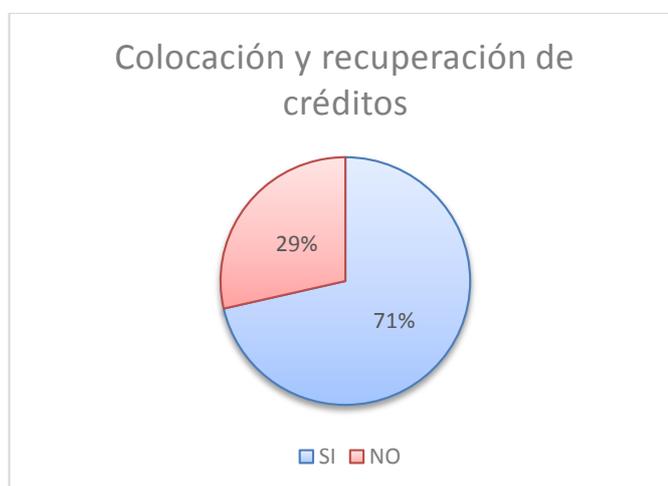
Del total del personal encuestado se determinó que ninguno de los créditos otorgados se realiza el seguimiento oportuno para saber cuál fue el destino del capital, y por ende se desconoce si el mismo cumple con el fin al que fue otorgado.

5) ¿La gestión de colocación y recuperación de créditos es la más idónea?

**Tabla 11:** Colocación y recuperación de créditos

<b>COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	5	71%
NO	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 21:** Colocación y recuperación de créditos



**Elaborado por:** Patricia Lluay

**Fuente:** Empleados de la Cooperativa

### **INTERPRETACIÓN**

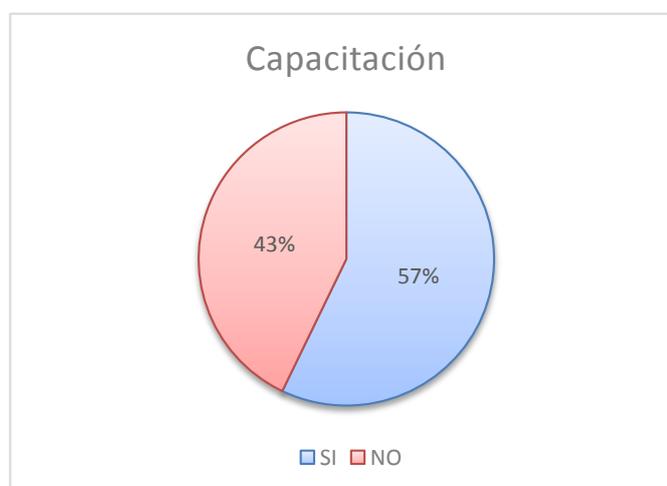
El 71 % del total de la población respondió que la gestión de créditos es idónea mientras que el 29% dice que no lo es. Por tanto se recomienda que se analice minuciosamente las colocaciones de créditos para su pronta recuperación y por ende así evitar la cartera vencida.

6) ¿Se realizan capacitaciones constantes en la cooperativa?

Tabla 12: Capacitaciones

CAPACITACIÓN		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	71%
NO	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Gráfico 22: Capacitación



*Elaborado por: Patricia Lluay*

*Fuente: Empleados de la Cooperativa*

## INTERPRETACIÓN

El 43% de los encuestados responden que no reciben capacitación, el 57% explican que se realizan capacitaciones en la entidad pero las mismas no son continuas, las cuales son de gran importancia para un mejor desempeño. Al capacitar al personal de manera frecuente se podrá identificar con claridad cuáles son las falencias que ellos poseen al momento de ejecutar una determinada actividad, aportando de tal manera a la cooperativa mejores oportunidades en caso de presentarse riesgos o irregularidades dentro del manejo de las actividades sean estas administrativas o financieras.

El plan de capacitación deberá contener estrategias que permitan a los empleados buscar nuevas herramientas para la captación de nuevos recursos para la cooperativa, los mismos que serán de mucha utilidad para el desarrollo de las actividades de los distintos departamentos que conforman la cooperativa.

7) ¿Los empleados tiene acceso a toda la información de la cooperativa?

**Tabla 13:** Acceso a la información

<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	43%
NO	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 23:** Acceso a la Información



*Elaborado por:* Patricia Lluy

*Fuente:* Empleados de la Cooperativa

## **INTERPRETACIÓN**

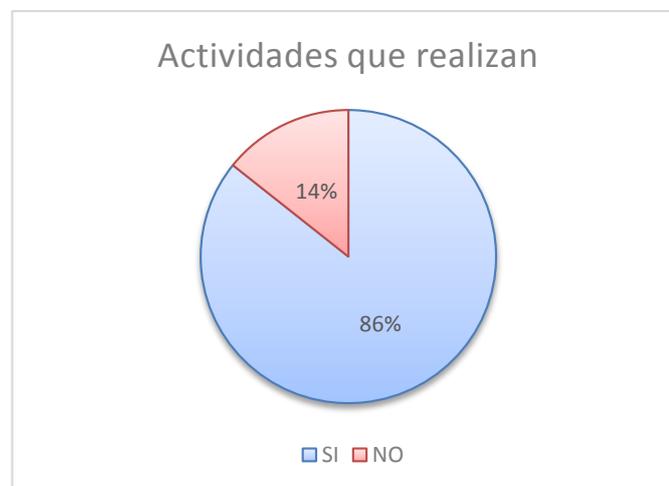
De los empleados encuestados el 57% dicen que si tienen acceso a toda la información de la cooperativa entre ellos están gerencia, sistemas y contabilidad y el 43% que no.

Al proporcionar información oportuna y eficaz a todos los empleados que laboran dentro de la entidad permite identificar, evaluar y responder a los diferentes riesgos que se presenten dentro de la cooperativa, por otra parte dirigir la entidad y llegar a cumplir las metas y objetivos planteados por la institución. Así también se podrá tener información formal e informal permitiendo conocer con mayor claridad los riesgos y oportunidades que se presenten dentro de una determinada organización.

8) ¿Las actividades que realizan los empleados son controladas por su jefe inmediato?

ACTIVIDADES QUE REALIZAN		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	71%
NO	1	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 24:** Actividades que realizan



*Elaborado por:* Patricia Lluay

*Fuente:* Empleados de la Cooperativa

## INTERPRETACIÓN

El 86% del personal mencionan que las actividades a ellos encomendadas son controlados a veces y el 14% que no; ya que en este caso estamos hablando del gerente.

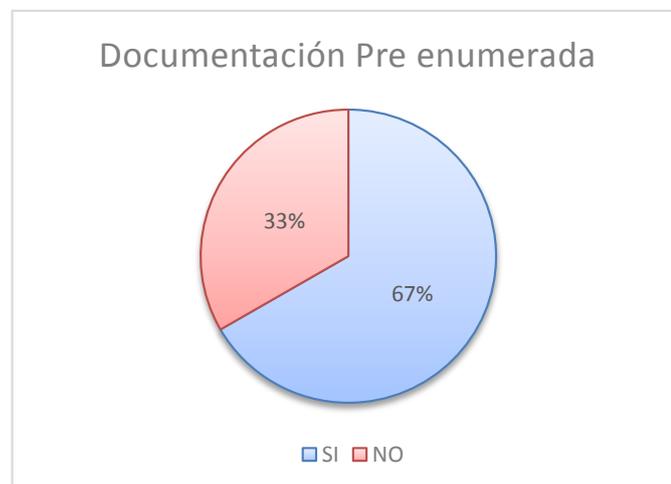
Al contar con un sistema de control interno bien definido permitirá a la entidad encomendar las tareas respectivas a cada departamento de esta forma evitar los posibles fraudes dentro de la misma. Así también permitirá controlar las actividades que realiza cada uno de sus empleados en forma eficiente y eficaz.

9) ¿Los documentos que manejan en la entidad se encuentran pre enumerados y archivados en forma cronológica?

**Tabla 14:** Documentación Pre enumerada

<b>DOCUMENTACIÓN PRE ENUMERADA</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	71%
NO	3	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 25:** Documentación Pre enumerada



*Elaborado por: Patricia Lluay*

*Fuente: Empleados de la Cooperativa*

## **INTERPRETACIÓN**

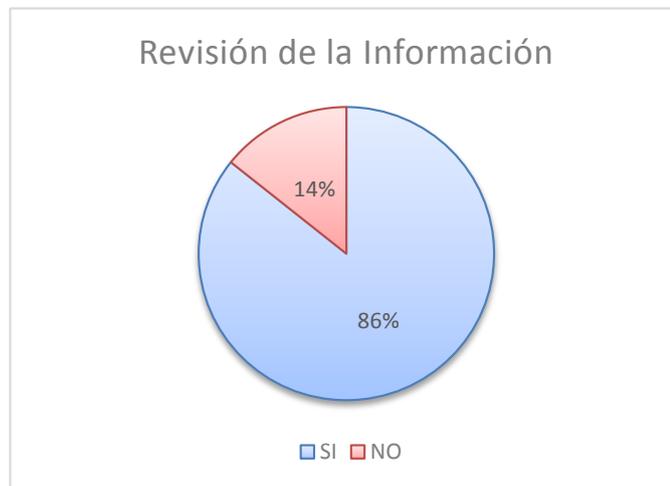
El 33% de los encuestados indican que no manejan documentos pre enumerado y el 67% que si son enumerados. A través de la numeración la entidad puede realizar auto revisiones, con el fin de detectar cualquier tipo de errores y corregirlos en el momento oportuno, brindando a los directivos la información adecuada para la toma de decisiones. Esta herramienta administrativa permitirá dar información veraz y oportuna a los directivos en caso de solicitarlo, evitando la pérdida de tiempo.

10) ¿Se revisa periódicamente la información obtenida con los documentos físicos que respaldan la misma?

**Tabla 15:** Revisión de la Información

<b>REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	6	71%
NO	1	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 26:** Revisión de la Información



*Elaborado por:* Patricia Lluay

*Fuente:* Empleados de la Cooperativa

## **INTERPRETACIÓN**

El 86% de los encuestados dicen que por lo general revisan los documentos físicos y el 14% que a veces.

Una de las metodologías del sistema de control interno es, disminuir la probabilidad de que se produzcan riesgos, por ende es imprescindible para la entidad, puesto que ayudará al personal a tener un respaldo documental junto con la información que proporcionan.

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 TÍTULO

# ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIL” LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015.

## 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Para el análisis y evaluación del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CREDIL” Ltda., se seguirá el siguiente proceso:

**1) Planificación:** Se diseña un programa de auditoría con los procedimientos que se ejecutaran, con el fin de analizar el control interno.

**2) Ejecución:** Se presentan ocho herramientas de evaluación, una para cada componente del Control Interno, Método COSO II – E.R.M sirven para evaluar los riesgos y las actividades de control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda. Se aplican diagramas de flujo, y cuestionarios de control interno. Para medir el nivel de riesgo y confianza, se utiliza las siguientes fórmulas y matriz establecida por la Contraloría General del Estado.

$$\text{Nivel de confianza} \quad NC = \frac{\text{Total respuestas afirmativas (SI)}}{\text{Nº Total de preguntas realizadas}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} \quad NR = NC - 100\%$$

NC= Nivel de Confianza

NR= Nivel de Riesgo

**3) Comunicación de Resultados:** Se hará la presentación del informe dirigida a la Gerencia, Consejos, Comisiones y Asamblea General de Socios.

# **FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
ARCHIVO PERMANENTE  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**AP**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL" LTDA.  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015**

**ARCHIVO PERMANENTE**

N°	DESCRIPCIÓN	REF. P/T	
1	Información General	<b>IG</b>	✓
2	Estructura Orgánica	<b>EO</b>	✓
3	Servicios Institucionales	<b>SI</b>	✓
4	Registro Único de Contribuyentes	<b>RUC</b>	✓
5	Hoja de Marcas	<b>HM</b>	✓
6	Hoja de Referencia	<b>HR</b>	✓

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL** Fecha: 20/05/2016

Revisado por: **P.R-H.M** Fecha: 20/05/2016



## 4.2.2 Información General

### 4.2.2.1 Reseña Histórica

Emprenden sus servicios el 27 de diciembre de 2009, con 13 socios fundadores iniciaron el sueño, ahora luego de estos fructíferos años, el equipo humano conformado por directivos y colaboradores, están complacidos de haber contribuido a la realización de miles de anhelos para el mejoramiento de las condiciones de vida de quienes creen firmemente en la transparencia de la Institución.

Hoy con más de 5000 socios, ubicados en las provincias de Cotopaxi y Tungurahua, le permite a la cooperativa servir con productos de calidad enfocados en sus necesidades reales, así también, han llegado a grupos menos favorecidos.

### 4.2.2.2 Logo Institucional



### 4.2.2.3 Misión

Entregamos soluciones financieras solidarias, acordes a las condiciones del entorno, que contribuyan al desarrollo socio-económico de la comunidad, con productos y servicios de calidad, promoviendo nuestros valores, la preservación y cuidado del medio ambiente; en comunicación permanente con nuestros grupos de interés y su proactiva participación.

- ✓ Revisado
- ☑ Verificado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 20/05/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 20/05/2016



#### 4.2.2.4 Visión

Somos una Cooperativa de alta aceptación en sus zonas de influencia, con estándares de calidad, comprometidos con el desarrollo de nuestros grupos de interés dentro de un equilibrio financiero, social y medio ambiental.

#### 4.2.2.5 Valores

Orientamos nuestro trabajo diario basados en:

- Compromiso: Existe un sentido de pertenencia hacia a la Institución.
- Enfoque al Logro: Dirigimos todos nuestros esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales.
- Humildad: Somos conscientes de nuestras propias limitaciones, debilidades y triunfos.
- Liderazgo: Capacidad de mantenernos sólidos en el mercado siendo parte de las soluciones financieras.
- Solidaridad: Somos la mano amiga que está presente en momentos difíciles.
- Transparencia: Gestionamos e informamos de manera oportuna, veraz y honesta.

#### 4.2.2.6 Responsabilidad social

La forma en la que caminamos en el gran reto de la Responsabilidad Social Empresarial se basa en nuestras políticas, para ello, contamos con nuestra política general que dice:

- ✓ Revisado
- ☑ Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha:20/05/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha:20/05/2016



“Orientar los esfuerzos para el fortalecimiento socio-económico de todos sus grupos de interés, enfocados a privilegiar su calidad de vida, preservar el medio ambiente, adaptar los productos y servicios a las necesidades de sus socios/clientes, impulsando su desarrollo.

De la comunidad, dentro del marco de la ética y transparencia; así también, CREDIL declara su compromiso y alineamiento con los Principios del Pacto Global y las Metas del Milenio de las Naciones Unidas.”

#### 4.2.2.7 Social

Nuestra Institución consciente de la valoración de la persona elemento clave presente en todos los grupos de interés, define su política en el ámbito social que engloba una serie de aspectos relevantes para el desarrollo del ser humano, para quienes están dirigidos nuestros mayores esfuerzos, en busca de un desarrollo integral y de equidad social.

#### 4.2.2.8 Económica

En cuanto a lo económico, nuestra política ha sido creada bajo los preceptos de transparencia de la información, relaciones de largo plazo, a través de una minuciosa administración de los recursos financieros, que siempre beneficien a los grupos de interés.

✓ Revisado

☑ Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha:20/05/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha:20/05/2016

4.2.3 Estructura Orgánica

Gráfico 27: Organigrama estructural





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
SERVICIOS INSTITUCIONALES  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**SI**  
**1/5**

#### 4.2.4 Servicios Institucionales

Los servicios que presta la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda son los siguientes:

##### 4.2.4.1 Abre tu cuenta

Requisitos:

- Apertura de cuenta con 30 dólares.
- Copia de la cédula y papeleta de votación
- Pago de servicio básico.
- Una foto tamaño carnet

##### 4.2.4.2 Ahorros

###### 4.2.4.2.1 Ahorro estudiantil

Es una cuenta de ahorros especial que le permite al padre de familia ahorrar y planificar a mediano o largo plazo los estudios primarios, secundarios y/o universitarios de su hijo.

El Ahorro Estudiantil tiene como finalidad construir un capital con los depósitos realizados por los padres, o terceros durante un año o más, para que cuando llegue la fecha de inicio escolar puedan retirar y ayudarse con los gastos de los estudios, sea estos uniformes, útiles escolares, etc.

✓ Revisado

☑ Verificado

Preparado por: **P.LL**

Fecha:20/05/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha:20/05/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
SERVICIOS INSTITUCIONALES  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

SI  
2/5

#### 4.2.4.2.2 Ahorro a la vista

Es una cuenta donde usted mantiene su dinero seguro, le permite tener libre disponibilidad de su capital, en el momento y lugar que lo desee, además está capitalizando sus fondos en forma mensual, con los mejores intereses del mercado, sobre cualquier saldo; cuida de su dinero. Pueden ser abiertas a nombre de una o más personas, ya sean naturales o jurídicas. No se cobra mantenimiento de cuenta.

#### 4.2.4.2.3 Ahorro navideño

Es una cuenta de ahorros especial que le permite ahorrar y planificar a plazo de un año para los gastos de navidad, fin de año y año nuevo tiene como finalidad construir un capital con los depósitos realizados durante un año, para que cuando llegue esta fecha puedan solventarse los gastos.

#### 4.2.4.3 Certificados de aportación

Los certificados de aportación representan la participación de los socios en la Cooperativa. Los certificados de aportación son comunes y obligatorios. Los certificados de aportación comunes son aquellos que pueden ser retirados en cualquier tiempo. Los certificados de aportación obligatorios serán los entregados por los socios al momento de ser parte de la Cooperativa.

#### Requisitos

- Tener libreta de ahorro (opcional)
- Copia de la cédula y papeleta de votación

✓ Revisado

☑ Verificado

Preparado por: **P.LL** Fecha: 20/05/2016

Revisado por: **P.R-H.M** Fecha: 20/05/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
SERVICIO INSTITUCIONALES  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

SI  
3/5

#### 4.2.4.4 Inversiones a Plazo fijo

Le permite determinar el período exacto en el que se constituye su ahorro. Además manejar más eficientemente su liquidez, ya que deposita por el plazo de días que necesita. Le da mayor rentabilidad, porque obtiene tasas de plazo fijo por depósitos que de otra manera hubieran sido mantenidos a la vista, son tasas de interés negociables. El cliente siempre está seguro con su depósito, no deja de percibir interés así pase su tiempo de vencimiento.

#### Beneficios

- Atractivas tasas de interés.
- Participar en promociones y sorteos en la institución
- Alta rentabilidad
- Cero costos de mantenimiento.

#### Nuestra Tasa de Interés

La COAC. CREDIL LTDA ofrece las siguientes tasas de interés.

**Tabla 16: Tasa de interés Credil Ltda.**

PLAZO	TASA
30 DIAS	9%
60 DIAS	10%
90 DIAS	11%
180 DIAS	12%
360 DIAS Y MÁS	13%

✓ Revisado

☑ Verificado

Preparado por: **P.LL**

Fecha:20/05/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha:20/05/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
SERVICIOS INSTITUCIONALES  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

SI  
4/5

#### 4.2.4.5 Tipos de crédito

##### 4.2.4.5.1 Crédito de consumo

Crédito destinado a satisfacer necesidades de nivelación de presupuesto familiar, pago de deudas, compra de vehículos de uso personal, gastos de viaje, estudios, compra de enseres o inmuebles que no tengan finalidad productiva.

Características:

- Monto mínimo \$500, máximo el 5% del patrimonio técnico.
- Plazo: 360 días.
- Garantía: quirografaria
- Seguro de desgravamen.
- Amortización mensual.
- Ahorro obligatorio: encaje
- Renovación: al menos el 50% del crédito original.

##### 4.2.4.5.2 Crédito Micro empresarial

Crédito destinado a financiar necesidades de capital de trabajo o activos fijos de microempresarios a pequeña escala.

- Revisado
- Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 20/05/2016
----------------------------	-------------------

Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 20/05/2016
------------------------------	-------------------



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
SERVICIOS INSTITUCIONALES  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

SI  
5/5

Características:

- Monto: desde \$500 hasta \$20,000.
- Plazo: Hasta 360 días.
- Seguro de desgravamen.
- Amortización: semanal, quincenal, mensual.
- Garantías: sin garantía hasta \$1000 o mayor de \$ 1000 quirografaria.
- Ahorro obligatorio: encaje 10x1, Renovación: al menos el 50% del crédito original.

**4.2.4.6 Servicios Financieros**

- Bono solidario
- Pago ágil
- Cnt
- Luz eléctrica
- Agua
- SRI
- Tarjetas de crédito
- Belcorp
- Depósitos en otras instituciones financieras

- ✓ Revisado
- ☑ Verificado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 20/05/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 20/05/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
REGISTRO ÚNICO CONTRIBUYENTES  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**RUC  
1/2**



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1891735002001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**REPRESENTANTE LEGAL:** CHANGO TUBON CESAR OLMEDO  
**CONTADOR:** LANDA SAILEMA SILVIA MARIBEL

---

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 17/12/2009      **FEC. CONSTITUCION:** 17/12/2009  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 15/01/2010      **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 23/02/2015

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
 Provincia: COTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Barrio: LAS AMERICAS Calle: 24 DE MAYO Número: SIN  
 Intersección: ANA PAREDES Referencia ubicación: FRENTE AL COMERCIAL FIGUEROA Telefono Trabajo: 032730307  
 Celular: 0995787683 Email: caastar\_credil@hotmail.com

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**
- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
  - \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
  - \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
  - \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
  - \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
  - \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 003      **ABIERTOS:** 3  
**JURISDICCION:** 1 ZONA 3( COTOPAXI)      **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de este se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** MYMT010438      **Lugar de emisión:** ADBATC/BOLIVAR 1580      **Fecha y hora:** 23/02/2015 09:11:02

✓ Revisado  
 ✓ Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 20/05/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 20/05/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
REGISTRO ÚNICO CONTRIBUYENTES  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**RUC  
2/2**



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1891735002001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**Nº. ESTABLECIMIENTO:** 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 17/12/2009

**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: COTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Barrio: LAS AMERICAS Calle: 24 DE MAYO Número: SIN Intersección: ANA PAREDES Referencia: FRENTE AL COMERCIAL FIGUEROA Telefono Trabajo: 032730307 Celular: 0995787583 Email: ceslar\_credil@hotmail.com

**Nº. ESTABLECIMIENTO:** 002 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.:** 01/04/2011

**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: PISHILATA Calle: AV. EL CONDOR Número: SIN Intersección: TRES CARABELAS Referencia: FRENTE AL BANCO DEL PICHINCHA Bloque: NAVE Q Edificio: MERCADO MAYORISTA Oficina: Q-02 Telefono Domicilio: 032424433 Celular: 0995787583

**Nº. ESTABLECIMIENTO:** 003 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.:** 01/01/2011

**NOMBRE COMERCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA. **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: IZAMBA Barrio: GUADALUPE Calle: PEDRO WASCONEZ Número: SIN Intersección: INDOAMERICA Referencia: X DOS CUADRAS DEL REDONDEL DE LAS FOCAS Telefono Trabajo: 032411403

**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE**

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se derive (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

**Usuario:** MYM1010456 **Lugar de emisión:** AMBATO/BUJAR 1990 **Fecha y hora:** 23/02/2016 09:11:02

✓ Revisado  
☑ Verificado

<b>Preparado por:</b> P.LL	<b>Fecha:</b> 20/05/2016
<b>Revisado por:</b> P.R-H.M	<b>Fecha:</b> 20/05/2016



#### 4.2.5 Hoja de Marcas

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
✓	Revisado
☑	Verificado
Σ	Sumatoria
@	Hallazgo
∞	Funciones Duplicadas
∞	Documento en mal estado
ü	Documento sin firma
®	No reúne requisitos
©	Diferencia de Control Interno
∅	No existe documentación
Φ	Incumplimiento de procesos
€	Sustentado con evidencia
≠	Datos Incompletos
α	Evidencia

- ✓ Revisado  
☑ Verificado

Preparado por: P.LL	Fecha: 20/05/2016
Revisado por: P.R-H.M	Fecha: 20/05/2016



#### 4.2.6 Hoja de Referencia

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
<b>AP</b>	Archivo permanente
<b>AC</b>	Archivo Corriente
<b>PA</b>	Programa de Auditoría
<b>ECI</b>	Evaluación de control interno
<b>HA</b>	Hoja de hallazgo
<b>ICI</b>	Informe de control interno
<b>AMC</b>	Ambiente de control
<b>EO</b>	Establecimiento de Objetivos
<b>IE</b>	Identificación de Eventos
<b>ER</b>	Evaluación de riesgos
<b>RR</b>	Respuesta al Riesgo
<b>AC</b>	Actividades de Control
<b>IC</b>	Información y Comunicación.
<b>M</b>	Monitoreo
<b>PALLLL</b>	Patricia Alexandra Lluay Lluay
<b>APR</b>	Alberto Patricio Robalino
<b>HPMV</b>	Hernán Patricio Moyano Vallejo

- Revisado
- Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 20/05/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 20/05/2016

# **ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

# **FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**



**Programa de Auditoría**

**Objetivo General:**

Proveer de las herramientas necesarias para el proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas.

**Específicos:**

- ✓ Realizar el análisis FODA, aplicando matrices de correlación y prioridades para facilitar el logro de los objetivos, y sus limitaciones que impiden el alcance de las metas de una manera eficiente y efectiva.
- ✓ Analizar el diagnóstico externo que ayuden a mejorar cada aspecto que pueda influir en el desarrollo de las actividades de la entidad.

No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELAB.	FECHA
1	Realice la matriz FODA	MF	P. LL	25/05/2016
2	Realice la matriz de correlación FO	MC-FO		25/05/2016
3	Realice la matriz de correlación DA	MC-DA		25/05/2016
4	Realice la matriz de prioridad interna	MPI		27/05/2016
5	Realice la matriz de prioridad externa	MPE		27/05/2016
6	Realice el perfil estratégico interno	PEI		30/05/2016
7	Realice el perfil estratégico externo	PEE		30/05/2016
8	Analice factores Internos y externos	EFIE		01/06/2016

- ✓ Revisado
- Verificado

Preparado por: P.LL	Fecha:25/05/2016
Revisado por: P.R-H.M	Fecha:25/05/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
MATRIZ FODA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**MF**

**MATRIZ FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Servicio de ahorro atractivo para los socios</li><li>2. Agilidad al otorgar los créditos</li><li>3. Solvencia de indicadores financieros</li><li>4. Atención adecuada al cliente.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Colocación de cartera</li><li>2. Aprovechamiento de la tecnología</li><li>3. Captación de nuevos socios</li><li>4. Convenios con otras instituciones</li></ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Falta de capacitaciones al personal.</li><li>2. Ausencia de un manual de control interno</li><li>3. Falta de seguimiento a los créditos otorgados</li><li>4. Falta de evaluación y mejoras al sistema de control interno</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Incremento del nivel de endeudamiento de la población.</li><li>2. Competencia en el mercado financiero.</li><li>3. Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector financiero.</li><li>4. Crisis económica</li></ol>

- ✓ Revisado
- ☑ Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha:25/05/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha:25/05/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL" LTDA.  
 MATRIZ DE CORRELACIÓN FO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

**MCFO**

**MATRIZ DE CORRELACIÓN FO**

<b>O/F</b>	<b>F1</b> Servicio de ahorro atractivo para los socios	<b>F2</b> Agilidad al otorgar los créditos	<b>F3</b> Solvencia de indicadores financieros	<b>F4</b> Atención adecuada al cliente	<b>TOTALΣ</b>
<b>O1</b> Colocación de cartera.	3	3	3	3	<b>12</b>
<b>O2</b> Aprovechamiento de la tecnología.	1	1	3	3	<b>8</b>
<b>O3</b> Captación de nuevos socios.	3	3	3	3	<b>12</b>
<b>O4</b> Convenios con otras instituciones.	1	3	3	1	<b>8</b>
<b>TOTALΣ</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	

Revisado

Verificado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 25/05/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 25/05/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIL” LTDA.  
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

**MCDA**

**MATRIZ DE CORRELACIÓN DA**

<b>A/D</b>	<b>D1</b> Falta de capacitaciones personal.	<b>D2</b> Ausencia de un manual de control interno	<b>D3</b> Falta de seguimiento a los créditos otorgados	<b>D4</b> Falta de evaluación y mejoras al sistema de control interno	<b>TOTALΣ</b>
<b>A1</b> Incremento del nivel de endeudamiento de la población.	5	1	3	5	<b>9</b>
<b>A2</b> Competencia en el mercado financiero.	5	1	3	1	<b>9</b>
<b>A3</b> Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector financiero.	1	3	3	3	<b>7</b>
<b>A4</b> Crisis económica	5	5	3	5	<b>18</b>
<b>TOTALΣ</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	

Revisado

Verificado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 25/05/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 25/05/2016



**MATRIZ DE PRIORIDAD INTERNA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>VARIABLES</b>
<b>FORTALEZAS</b>	
<b>F3</b>	Solvencia de indicadores financieros
<b>F2</b>	Agilidad al otorgar los créditos
<b>F4</b>	Atención adecuada al cliente
<b>F1</b>	Servicio de ahorro atractivo para los socios
<b>DEBILIDADES</b>	
<b>D1</b>	Falta de capacitaciones al personal.
<b>D4</b>	Falta de evaluación y mejoras al sistema de control interno
<b>D3</b>	Falta de seguimiento a los créditos otorgados
<b>D2</b>	Ausencia de un manual de control interno

✓ Revisado  
☑ Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 27/05/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 27/05/2016



**MATRIZ DE PRIORIDAD EXTERNA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>VARIABLES</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>O1</b>	Colocación de cartera.
<b>O3</b>	Captación de nuevos socios
<b>O4</b>	Convenios con otras instituciones.
<b>O2</b>	Aprovechamiento de la tecnología.
<b>AMENAZAS</b>	
<b>A4</b>	Crisis económica
<b>A1</b>	Incremento del nivel de endeudamiento de la población.
<b>A2</b>	Competencia en el mercado financiero.
<b>A3</b>	Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector financiero.

Revisado  
 Verificado

Preparado por: **P.LL** Fecha: 27/05/2016

Revisado por: **P.R-H.M** Fecha: 27/05/2016



**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**

ASPECTOS INTERNOS	DEBILIDADES		EQUILIBRIO	FORTALEZAS	
	GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD		FORTALEZAS	GRAN FORTALEZA
	1	2		4	5
<b>D1</b>	Falta de capacitaciones al personal.	●			
<b>D4</b>	Falta de evaluación y mejoras al sistema de control interno	●			
<b>D3</b>	Falta de seguimiento a los créditos otorgados	●			
<b>D2</b>	Ausencia de un manual de control interno	●			
<b>F3</b>	Solvencia de indicadores financieros				●
<b>F2</b>	Agilidad al otorgar los créditos			●	
<b>F4</b>	Atención adecuada al cliente			●	
<b>F1</b>	Servicio de ahorro atractivo para los socios				●
<b>TOTAL Σ</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>12,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>

✓ Revisado

☑ Verificado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 30/05/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 30/05/2016



**PERFIL ESTRATEGICO EXTERNO**

ASPECTOS EXTERNOS		AMENAZAS		EQUILIBRIO	OPORTUNIDADES	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA		OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2		3	4
<b>A4</b>	Crisis económica	●				
<b>A1</b>	Incremento del nivel de endeudamiento de la población.	●				
<b>A2</b>	Competencia en el mercado financiero.		●			
<b>A3</b>	Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector financiero.		●			
<b>O1</b>	Colocación de cartera.				●	
<b>O3</b>	Captación de nuevos socios					●
<b>O4</b>	Convenios con otras instituciones.				●	
<b>O2</b>	Aprovechamiento de la tecnología.				●	
<b>TOTAL Σ</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>37,5%</b>	<b>12,5%</b>

✓ Revisado  
 Verificado

Preparado por: **P.LL**      Fecha:30/05/2016

Revisado por: **P.R-H.M**      Fecha:30/05/2016



### ANÁLISIS FACTORES INTERNOS

#### Fortalezas

Mediante la matriz de perfil estratégico se determinó que el 25% representa a dos grandes fortalezas ya que la entidad cuenta con solvencia en sus indicadores financieros para el desarrollo de sus actividades, misma que representa una credibilidad en sus operaciones.

Cuenta con un sistema ágil para el otorgamiento de los créditos mismos que se ajustan a las necesidades de los socios. Además posee una adecuada atención al cliente

#### Debilidades

Se encontró una gran debilidad en que los empleados no son capacitados continuamente, la capacitación certificará que todos los empleados tienen la habilidad requerida para cumplir eficientemente con sus responsabilidades. Esto provoca falta de controles en los procesos y falta de compromiso para la consecución de los objetivos. Tampoco cuenta con un manual de control interno razón por la cual no puede realizarse evaluaciones y seguimiento a éste.

### ANÁLISIS FACTORES EXTERNOS

#### Oportunidades

La institución cuenta con una gran oportunidad que es la captación de socios, cuenta con convenios con otras instituciones para su financiamiento. Y la colocación de crédito es frecuente por las facilidades y agilidad en la atención.

#### Amenazas

Como institución debemos afrontar grades riesgos que se nos presenta y entre estos tenemos la afectación directa por la crisis económica y el incremento de la competencia; factores a los que debemos estar preparados y tomar medidas preventivas. Viéndonos influenciados también por la expedición de nuevas leyes y reglamentos por los entes reguladores.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha:01/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha:01/06/2016

# FASE III: EJECUCIÓN



**Programa de Auditoría**

**Objetivo General:**

- ✓ Evaluar el sistema de control interno mediante el método COSO II.

**Objetivos Específicos:**

- ✓ Conocimiento de la entidad y planificación del análisis a efectuarse.
- ✓ Analizar los hallazgos determinados durante el trabajo de campo, evaluando los procedimientos existentes y áreas críticas.
- ✓ Comunicar los resultados mediante el informe de Control Interno basado en evidencias obtenidas, presentando oportunamente los resultados.

No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELAB.	FECHA	
1	Evalué el control Interno mediante cuestionarios, aplicando el método Coso II:	<b>CCI</b>			
	Ambiente de control	<b>AMC</b>		06/06/2016	
	Establecimiento de objetivos	<b>EO</b>		<b>P. LL</b>	06/06/2016
	Identificación de eventos (Riesgos)	<b>IE</b>			06/06/2016
	Evaluación de riesgos	<b>ER</b> <input checked="" type="checkbox"/>			06/06/2016
	Respuesta al riesgo	<b>RR</b>			06/06/2016
	Actividades de control	<b>AC</b>			06/06/2016
	Información y comunicación	<b>IC</b>			06/06/2016
	Monitoreo	<b>M</b>			06/06/2016
	2	Analice e interprete los componentes del método Coso II		<b>AIC</b>	<b>P.LL</b>

✓ Revisado

Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: <b>06/06/2016</b>
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: <b>06/06/2016</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
PROGRAMA DE AUDITORÍA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

**PA  
2/2**

No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELAB.	FECHA	
2	Evalué el Sistema Contable	<b>CI-SC</b>	<b>P.LL</b>		
	Narrativas	<b>N-SC</b> <input checked="" type="checkbox"/>			11/07/2016
	Flujogramas	<b>F-SC</b>			11/07/2016
	Procesos	<b>P-SC</b>			11/07/2016
3	Evalué el proceso de Captación de Recursos	<b>CI-CR</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>P.LL</b>		
	Narrativas	<b>N-CR</b>			14/07/2016
	Flujogramas	<b>F-CR</b>			14/07/2016
	Procesos	<b>P-CR</b>			14/07/2016
4	Evalué el proceso de Colocación de Créditos:	<b>CI-CC</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>P.LL</b>		
	Narrativas	<b>N-CC</b>			19/07/2016
	Flujogramas	<b>F-CC</b>			19/07/2016
	Procesos	<b>P-CC</b>			19/07/2016
4	Evalué el proceso de Recuperación de Cartera:	<b>CI-RC</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>P.LL</b>		
	Narrativas	<b>N-RC</b>			22/07/2016
	Flujogramas	<b>F-RC</b>			22/07/2016
	Procesos	<b>P-RC</b>			22/07/2016
5	Realice indicadores de gestión			25/07/2016	
6	Realice hallazgos	<b>HH</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>P.LL</b>	11/08/2016	
7	Elabore Informe de Control Interno	<b>ICI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>P.LL</b>	15/08/2016	

Revisado

Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

**4.2.8.1 Cuestionario de Control Interno - Ambiente de Control**

**DEPARTAMENTO:** Administrativo  
**OBJETIVO:** Determinar la influencia del entorno con respecto a las actividades que desarrolla el área evaluada.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIF.
1	¿Posee la cooperativa un código de ética y se lo ha difundido a todo el personal?		X		No existe un código de ética y los empleados se desenvuelven de forma empírica. <b>D1</b>	1	0
2	¿La administración a través de sanciones trata de eliminar o reducir, que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o poco éticos?	X				1	1
3	¿Se posee información oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la administración y el control en la cooperativa?	X				1	
4	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?		X		Falta de iniciativa y presupuesto. <b>D2</b>	1	0

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“CREDIL” LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
2/75**

5	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la Cooperativa?	X			Las reuniones se realizan una vez al mes.	1	1
6	¿Se concientiza al personal de la cooperativa de los riesgos que se puede incurrir al no cumplirse las medidas de control interno establecidas?	X				1	1
7	¿Se supervisa y evalúa al personal en el desempeño de las actividades asignadas?	X				1	1
8	¿La cooperativa desarrolla sus actividades en el marco de las normas legales y reglamentarias?	X				1	1
9	¿La estructura organizativa está definida en función de los objetivos?		X		La cooperativa no posee una estructura organizativa bien definida. <b>D3</b>	1	0
10	¿Posee un organigrama en el cual se determina el nivel de autoridad y responsabilidad de sus empleados?	X				1	1
<b>TOTALΣ</b>		<b>7</b>	<b>3</b>			<b>10</b>	<b>7</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{7}{10} = 0.70 \quad - 70\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 70 = 30\% \quad \text{RIESGO}$$

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



### Criterio

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

### Interpretación

Con la aplicación de los cuestionarios de Control Interno, y al ponderar su calificación se obtiene una confianza MEDIA (70%) y un riesgo MODERADO (30%), lo cual influyen en la entidad, ya que el ambiente de control es el componente donde descansa todo el sistema de control. Al analizar el ambiente de control de la cooperativa se pudo evidenciar, que el control se lo realiza de manera empírica, y pese a que se realizan reuniones mensuales aún existen medidas que deben ser tomadas en cuenta para un mejor desempeño. Además no se realizan capacitaciones constantes al personal por falta de iniciativa y falta de un presupuesto establecido para el mismo, influyendo así en la estructura organizativa la misma que no cumple con los objetivos propuestos.

#### 4.2.8.2 Cuestionario de Control Interno – Establecimiento de Objetivos

**DEPARTAMENTO:** Administrativo

**OBJETIVO:** Alcanzar sus objetivos ya sea a corto o largo plazo; ya que están orientados a lograr la eficiencia y la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?		X		No existe Planificación estratégica. <b>D4</b>	1	0
2	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la cooperativa?		X		No existe planificación estratégica. <b>D5</b>	1	0

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
4/75**

3	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?		X		Falta de iniciativa y presupuesto. <b>D6</b>	1	0
4	¿La cooperativa cuenta con misión, visión y objetivos?	X				1	1
5	¿Se evalúa los riesgos relacionados con los objetivos de la cooperativa y su impacto?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>2</b>	<b>3</b>			<b>5</b>	<b>2</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{2}{5} = 0.4 = 40\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

**RP** = 100 – CP = 100 – 40 = 60% **RIESGO**

**Criterio**

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

**Interpretación**

Al interpretar el segundo componente que se refiere al establecimiento de objetivos se obtiene una confianza BAJA (40%) y consecuentemente un riesgo ALTO (60%), esto es la consecuencia de la carencia de una planificación estratégica la cual es de suma importancia para la toma de decisiones y dentro de la misma se plantea los objetivos, metas, estrategias ya sea corto o largo plazo. La cooperativa debe tener una meta clara que se sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la misma.

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.3 Cuestionario de Control Interno – Identificación de Eventos

**DEPARTAMENTO:** Administrativo

**OBJETIVO:** Identificar los eventos que dan lugar a posibles riesgos y oportunidades que puedan afectar o beneficiar los objetivos que se han trazado a corto y largo plazo.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Existen mecanismos para identificar eventos de riesgos internos y externos?		X		Falta de herramientas para que estos eventos sean detectados. <b>D7</b>	1	0
2	¿Las agencias de la cooperativa apoyan con la identificación de eventos de riesgos?	X				1	1
3	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente?	X				1	1
4	¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo es identificado?	X				1	1
5	¿Cuándo se identifica algún riesgo se involucra a toda la organización?	X			Es puesto en conocimiento de todo el personal	1	1
<b>TOTALΣ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.8 \quad - \quad 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**CCI**  
**6/75**

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\%$  RIESGO

**Criterio**

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

**Interpretación**

El resultado de este componente es del 80% lo que representa una confianza ALTA, y un riesgo BAJO del (20%), con lo cual se evidencia que la cooperativa no cuenta con herramientas que ayuden a detectar riesgos internos y externos y cuáles son las posibles causas para que éstas sucedan, así como los posibles efectos que debe afrontar la institución. Para una correcta identificación de riesgos se requiere un conocimiento amplio de la entidad, el mercado en el que opera, el entorno legal, social, político y cultural que le rodea. La identificación del riesgo debe ser sistemática y empezar por identificar los objetivos clave de éxito y amenazas que puedan perturbar el logro de los mismos.

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.4 Cuestionario de Control Interno – Evaluación de Riesgos

**DEPARTAMENTO:** Administrativo  
**OBJETIVO:** Realizar un análisis para detectar los posibles riesgos que pueden afectar el resultado de los objetivos de la cooperativa así como sus operaciones.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	X			Se desconoce la utilización de métodos que ayuden a evaluar y mitigar los riesgos. <b>D8</b>	1	1
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?		X			1	0
3	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?		X			1	0
4	¿Se conoce cómo impactan los riesgos en la consecución de los objetivos de la cooperativa?	X				1	1
5	¿Se relaciona los riesgos con los objetivos de la cooperativa y su impacto?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>3</b>	<b>2</b>			<b>5</b>	<b>2</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: <b>06/06/2016</b>
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: <b>06/06/2016</b>



**Donde:**

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

RP = 100 – CP = 100 – 60 = 40% RIESGO

**Criterio**

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

**Interpretación**

El resultado del cuarto componente arroja una confianza MEDIA (60%), y un riesgo MODERADO (40%), resultado que evidencia debido a la falta de medidas y herramientas que ayuden para el tratamiento de los riesgos, lo cual es muy importante, pues al tratarse de una institución financiera, que se caracteriza por el manejo de las carteras de crédito el uso del efectivo y estos riesgos deben ser tratados de manera oportuna. Además se requiere instalar sistemas de control que minimicen tanto la probabilidad de que ocurran sucesos negativos como pérdida económica.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**Cuestionario de Control Interno – Respuesta al Riesgo**

**DEPARTAMENTO:** Administrativo

**OBJETIVO:** Desarrollar acciones que ayuden a aceptar, compartir, mitigar y evitar los riesgos; así como establecer mecanismos que corrijan los mismos.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Existen controles que aseguren que las decisiones de la dirección se lleven a cabo correctamente?		X		No poseen alguna herramienta que ayude a su control. <b>D9</b>	1	0
2	¿Existen mecanismos para la toma de decisiones?	X			Las mismas se efectúan mediante un consenso	1	1
3	¿Existe la evidencia suficiente que respalde la toma de decisiones?	X			Cada reunión se respalda con un acta	1	1
4	¿Se comunica a las diferentes áreas las decisiones adoptadas?	X				1	1
5	¿Existe participación de cada uno de los departamentos de la cooperativa para tomar alternativas de acción?	X			La mayoría de las decisiones son tomadas con los miembros de la COAC	1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**Criterio**

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

**Interpretación**

El quinto componente arroja una confianza ALTO (80%), y un riesgo BAJO (20%), este resultado es consecuencia de que la entidad no posee herramientas de control que ayuden a conocer el estado económico y el grado de cumplimiento de las políticas empresariales y así asegurar el control sobre las decisiones que se toman. Una vez evaluado el riesgo la gerencia deberá identificar y evaluar posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la cooperativa.

**4.2.8.5 Cuestionario de Control Interno – Actividades de Control**

<b>DEPARTAMENTO:</b> Administrativo							
<b>OBJETIVO:</b> Desarrollar políticas y procedimientos que se deben establecer como medidas, para identificar que están llevando a cabo los distintos tipos de controles implementados para reducir los riesgos de la cooperativa.							
No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Cada área opera coordinada e interrelacionada con las otras áreas de la organización?	X				1	1
2	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?		X		La COAC no posee indicadores. <b>D10</b>	1	0

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“CREDIL” LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
11/75**

3	¿Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?	X			Los controles son continuos y de forma aleatoria	1	1
4	¿El gerente y demás niveles de la cooperativa implantan actividades como: revisión, supervisión, gestión de funciones, procesamiento de la información, controles físicos y segregación de funciones?	X				1	1
5	¿Existe participación de la gerencia y del personal en la aplicación de los controles del riesgo?	X				1	1
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**Criterio**

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

**Interpretación**

El resultado de este componente nos da una confianza ALTA (80%) y un riesgo BAJO (20%), esto se debe a que la cooperativa no cuenta con indicadores, políticas y procedimientos aseguran que las respuestas al riesgo se lleven de manera adecuada y oportuna para asegurar que se cumplan las directrices de la organización. Mediante controles preventivos, detectivos, manuales, computarizados o controles gerenciales.

**4.2.8.6 Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación**

<b>DEPARTAMENTO:</b> Administrativo							
<b>OBJETIVO:</b> Identificar y comunicar la información relevante para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los mismos.							
No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se utilizan reportes para entregar información en todos los niveles de la entidad?	X				1	1
2	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente?	X				1	1
3	¿Se utilizan reportes para entregar información en los niveles de la entidad?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
13/75**

4	¿La cooperativa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos o información en caso de alguna eventualidad?	X		Existe un archivo general pero el mismo no es manejado adecuadamente. <b>D11</b>	1	0
5	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	X			1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - \quad 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

**Interpretación**

El resultado de este componente es de confianza ALTA 80% y su riesgo BAJO 20%, es el reflejo de que la cooperativa no cuenta con un lugar distinto para guardar sus archivos o información en caso de alguna eventualidad. En la cooperativa no existe una política que ayude al control y manejo de la información.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**4.2.8.7 Cuestionario de Control Interno – Monitoreo**

**DEPARTAMENTO:** Administrativo

**OBJETIVO:** Buscar y asegurar que la cooperativa aplique el control interno y así funcione adecuadamente mediante seguimientos, evaluaciones y mejoras.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFL.
1	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la cooperativa?		X		Solamente utiliza los que están establecidos. <b>D12</b>	1	0
2	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del gerente?	X				1	1
3	¿Las deficiencias en el sistema de control interno, son puestas en conocimiento del gerente por la auditoría interna con recomendaciones para su corrección?		X		Son de conocimiento pero no se cuenta con un sistema de control interno que ayude a su control. <b>D13</b>	1	0
4	¿La cooperativa realiza la evaluación del control interno?		X		La misma se difunde parcialmente pero no existe un control del mismo. <b>D14</b>	1	0
5	¿El gerente dispone del cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones de los informes de la auditoría?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>2</b>	<b>3</b>			<b>5</b>	<b>2</b>

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{2}{5} = 0.40 \quad - 40\% \quad \text{CONFIANZA}$$

### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 40 = 60\% \text{ RIESGO}$$

### Criterio

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

### Interpretación

El octavo componente arroja un resultado del 40% de confianza MEDIA y 60% de riesgo ALTO, es el reflejo de la poca actuación del nivel administrativo en planear y ejecutar sus funciones, ya que son los encargados de la supervisión y control del sistema de control interno. Este resultado se debe a que no existen medios que ayude a la evaluación del control interno por la inexistencia del mismo.

Además este componente ayuda a monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente.

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**DEPARTAMENTO FINANCIERO**

**4.2.8.8 Cuestionario de Control Interno – Ambiente de Control**

**DEPARTAMENTO:** Financiero  
**OBJETIVO:** Determinar la influencia del entorno con respecto a las actividades que desarrolla el área evaluada.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades de los empleados requeridos para realizar las actividades?		X		Los empleados son multifuncionales. <b>D15</b>	1	0
2	¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, créditos, cajas?	X			Las rotaciones son más en el área operativa	1	1
3	¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?	X			La información del sistema se maneja en red.	1	1
4	¿Ante una fuerte crisis, o alguna negociación se analizan los riesgos y beneficios?	X			Se realiza un análisis de manera general y no específica.	1	1
5	¿Los empleados tienen el deseo ferviente de superarse competitivamente por el bienestar de la cooperativa y su desarrollo?		X		Existe poco interés en alguno de ellos. <b>D16</b>	1	0

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
17/75**

6	¿Existe delegación de autoridad de responsabilidades?	X				1	1
7	¿El gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto?	X			Las reuniones son mensualmente pero no se cuenta con indicadores que ayuden a su medición	1	1
8	¿Se asegura la cooperativa de que todas sus actividades se desarrollen en el marco de las normas legales y reglamentarias?	X				1	1
9	¿Cuenta el personal de la cooperativa con los recursos suficientes para el desarrollo efectivo de las actividades asignadas?	X				1	1
10	¿La estructura de la cooperativa se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>8</b>	<b>2</b>			<b>10</b>	<b>8</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{8}{10} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**Criterio**

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

**Interpretación**

Al analizar el ambiente de control en el departamento financiero de la cooperativa se pudo evidenciar, que el control se lo realiza de manera empírica, los empleados son multifuncionales y los mismos no tienen el espíritu competitivo que ayuden al bienestar y desarrollo de la entidad. En vista de aquello tras la aplicación de los cuestionarios a los empleados y directivos, y ponderar su calificación se obtiene una confianza ALTA (80%) y un riesgo BAJO (20%), pese a esto el resultado no es muy favorable ya que el ambiente de control es el componente donde descansa todo el sistema de control.

**4.2.8.9 Cuestionario de Control Interno – Establecimiento de objetivos**

<b>DEPARTAMENTO:</b> Financiero							
<b>OBJETIVO:</b> Alcanzar sus objetivos ya sea a corto o largo plazo; ya que están orientados a lograr la eficiencia y la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes.							
No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Es confiable la preparación de estados financieros?	X				1	1
2	¿Se busca constantemente opciones de nuevos clientes o socios?		X		No se realiza mediante medios publicitarios. <b>D17</b>	1	1
3	¿Existe una evaluación constante de los objetivos de la cooperativa y sus logros?		X		Falta de iniciativa. <b>D18</b>	1	0

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL** Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M** Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL"  
LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

**CCI  
19/75**

4	¿La administración evalúa el desempeño del Departamento Financiero con relación a la meta institucional?	X				1	1
5	¿La cooperativa posee indicadores que permitan medir y cuantificar los objetivos, métodos y actividades planificadas?		X		No posee indicadores de gestión. <b>D19</b>	1	0
<b>TOTAL Σ</b>		<b>3</b>	<b>2</b>			<b>5</b>	<b>3</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 60 = 40\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

**Interpretación**

Al analizar el segundo componente que se refiere al establecimiento de objetivos se obtiene una confianza MEDIA (60%) y consecuentemente un riesgo MODERADO (40%), esto es la consecuencia de la carencia de publicidad para la captación de nuevos socios, no se hace una evaluación en relación a los objetivos y por ende tampoco cuenta con indicadores de gestión; aspectos de suma importancia para la cooperativa.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.10 Cuestionario de Control Interno – Identificación de Eventos

**DEPARTAMENTO:** Financiero

**OBJETIVO:** Identificar los eventos que dan lugar a posibles riesgos y oportunidades que puedan afectar o beneficiar los objetivos que se han trazado a corto y largo plazo.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Está preparada la cooperativa para el tratamiento de fraudes que se puedan presentar en la información de sus socios?		X		La COAC no cuenta con medidas preventivas. <b>D20</b>	1	0
2	¿Se cuenta con un plan de contingencias enfocado a la pérdida de clientes potenciales?		X		No posee un plan de contingencias ante un evento adverso. <b>D21</b>	1	0
3	¿Son revisados frecuentemente y analizados los eventos que podrían ser identificados como riesgos?	X				1	1
4	¿La cooperativa cuenta con los recursos económicos necesarios para el desarrollo de su gestión?	X				1	1
5	¿Los reportes diarios cuentan con su documentación de respaldo?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>3</b>	<b>2</b>			<b>5</b>	<b>3</b>

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 60 = 40\% \text{ RIESGO}$$

**Criterio**

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

**Interpretación**

El resultado de este componente es del 60% lo que representa una confianza media, y en consecuencia un riesgo alto (40%), con lo cual se sigue evidenciando la entidad no cuenta con un plan de contingencia ante la pérdida de clientes potenciales lo cual provoca que la cooperativa no pueda crecer en cartera. Consecuentemente la cooperativa debe identificar aquellos riesgos que afecten directamente a las operaciones de la cooperativa.

**4.2.8.11 Cuestionario de Control Interno –Evaluación de Riesgos**

<b>DEPARTAMENTO:</b> Financiero							
<b>OBJETIVO:</b> Realizar un análisis para detectar los posibles riesgos que pueden afectar el resultado de los objetivos de la cooperativa así como sus operaciones.							
No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son por factores internos y externos?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
22/75**

2	¿Se recopila y comunica oportunamente la información importante a aquellos que deben tomar acciones correctivas?	X				1	1
3	¿Los riesgos identificados por la gerencia y empleados son considerados para integrar en el análisis de riesgos?	X				1	1
4	Las desviaciones de mayor relevancia se documentan en un informe especial para su análisis	X				1	1
5	Se cuenta con un programa de seguimiento para corregir las desviaciones.		X		No se cuenta con un Plan, para la detectar los problemas que impidan la consecución de los objetivos propuestos. <b>D22</b>	1	0
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

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

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



### Interpretación

El resultado del cuarto componente arroja una confianza ALTA (80%), y un riesgo BAJO (20%), con lo que se sigue evidenciando que la entidad no cuenta con un plan de seguimiento para detectar los problemas que impidan la consecución de los objetivos propuestos. Este programa de seguimiento tiene como finalidad evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos en el mismo, así como la detección de desviaciones y problemas que impidan la consecución de los objetivos propuestos. Además deberá permitir la oportuna aplicación de medidas y actuaciones para eliminar o disminuir las desviaciones detectadas en las diferentes actuaciones que se van a realizar.

#### 4.2.8.12 Cuestionario de Control Interno –Respuesta al Riesgo

**DEPARTAMENTO:** Financiero

**OBJETIVO:** Desarrollar acciones que ayuden a aceptar, compartir, mitigar y evitar los riesgos; así como establecer mecanismos que corrijan los mismos.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Los recursos son manejados debidamente a efectos de no generar cambios que afecten la ejecución de las operaciones de la cooperativa?	X			Se trata en lo posible que los recursos cubran todas las necesidades	1	1
2	¿La cooperativa ha establecido respuesta a los riesgos identificados tales como: evitar, reducir, compartir, aceptar?		X		No se da respuesta a los riesgos <b>D23</b>	1	1
3	¿Existe evidencia suficiente que respalde el análisis de evidencia alternativas?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
24/75**

4	¿Se analizan alternativas para respuesta a los riesgos?	X				1	1
5	¿Se han establecido procedimientos para considerar el resultado de las auditorías realizadas en la cooperativa?	X			En base a las observaciones realizadas en la auditoría.	1	0
<b>TOTAL Σ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

<b>RANGO</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

**Interpretación**

Obtenemos una confianza ALTA (80%), y un riesgo BAJO (20%), el resultado se debe a que la cooperativa no ha establecido respuesta a los riesgos encontrados los mismos que una vez que se hayan identificado, examinado, y priorizado, se deben desarrollar planes para abordar cualquier riesgo que el equipo considere lo suficientemente importante, Esto ayuda sobre las acciones a tomar y sobre los potenciales cambios que estas acciones puedan causar al presupuesto, cronograma, recursos, y alcance. Las acciones de respuesta a riesgos necesitan ejecutarse en el momento oportuno.

✓ Revisado

<b>Preparado por: P.LL</b>	<b>Fecha: 06/06/2016</b>
<b>Revisado por: P.R-H.M</b>	<b>Fecha: 06/06/2016</b>



#### 4.2.8.13 Cuestionario de Control Interno – Actividades de Control

**DEPARTAMENTO:** Financiero  
**OBJETIVO:** Desarrollar políticas y procedimientos que se deben establecer como medidas, para identificar que están llevando a cabo los distintos tipos de controles implementados para reducir los riesgos de la cooperativa.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?		X		En algunos casos no cuenta con su documento de respaldo <b>D24</b>	1	1
2	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	X				1	1
3	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas a la autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?		X		Muy pocas veces, por lo general hace la persona encargada de esa área. <b>D25</b>	1	0
4	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido y es accesible únicamente para personas autorizadas?	X			Su acceso se realiza mediante previa autorización	1	1
5	¿La reglamentación interna es actualizada constantemente?	X			Se lo realiza anualmente.	1	0
<b>TOTAL Σ</b>		<b>3</b>	<b>2</b>			<b>5</b>	<b>2</b>

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - \quad 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 60 = 40\% \quad \text{RIESGO}$$

### Criterio

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

### Interpretación

El resultado de este componente nos da una confianza MEDIA (60%) y un riesgo MODERADO (40%), esto se debe a que algunas transacciones efectuadas no cuentan con su debido documento de respaldo; esto puede provocar que la información proporcionada no sea real ya que los mismos hacen valida una transacción. Además tampoco existe personal distinto para que autorice, registre y revise las transacciones.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.14 Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación

**DEPARTAMENTO:** Financiero

**OBJETIVO:** Identificar y comunicar la información relevante para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los mismos.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	X				1	1
2	¿Se entregan periódicamente informes sobre el desarrollo de las actividades?		X		No se realiza ningún tipo de informes. <b>D26</b>	1	0
3	¿El manejo de la información más relevante se encuentra a cargo de los responsables de cada área?	X				1	1
4	¿Se crea mecanismos donde los empleados proporcionan recomendaciones de mejoramiento continuo al control interno?		X		No existe ningún método <b>D27</b>	1	0
5	¿Es confiable y oportuna la información generada por el personal de la cooperativa?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>3</b>	<b>2</b>			<b>5</b>	<b>3</b>

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL** Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M** Fecha: 06/06/2016



### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 60 = 40\% \text{ RIESGO}$$

### Criterio

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

### Interpretación

El resultado de este componente es muy ideal, obteniendo una confianza media de 60% y su riesgo de 40%, es el reflejo de la falta de realización de informes por parte de los empleados sobre las actividades que desarrollan en la entidad y de la inexistencia de algún método de evaluación del sistema de control interno debido a que o cuenta con un manual de control interno para la valoración de la misma.

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.15 Cuestionario de Control Interno – Monitoreo

**DEPARTAMENTO:** Financiero

**OBJETIVO:** Buscar y asegurar que la cooperativa aplique el control interno y así funcione adecuadamente mediante seguimientos, evaluaciones y mejoras.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?		X		Se lo realiza al fin de mes pero solo de los útiles de oficina. <b>D28</b>	1	1
2	¿Se realizan auditorías para evaluar la situación de la cooperativa?	X				1	1
3	¿Se analizan los informes de auditoría y se aplican las sugerencias emitidas para valorar y mejorar el sistema de control interno?	X				1	1
4	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y sus responsables para tomar las medidas necesarias?	X				1	1
5	¿Se compara la información generada internamente con la información preparada por entidades externas?	X			La información se comunica a todos los miembros de la entidad.	1	0
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL** Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M** Fecha: 06/06/2016



### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \text{ RIESGO}$$

### Criterio

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

### Interpretación

El octavo componente arroja un resultado del 80% de confianza y 20% de riesgo, es el reflejo de que pese a los controles que se hacen cada fin de mes de los útiles de oficina, no existe un adecuado control del inventario de activos fijos; el mismo que se encuentra desactualizado, el propósito del control de inventarios es recopilar información relevante que describa de manera plena los activos de tal forma que al realizar una consulta esta refleje la condición real del bien, de manera que permita la toma de decisiones pertinentes al caso.

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

**4.2.8.16 Cuestionario de Control Interno - Ambiente de Control**

**DEPARTAMENTO:** Créditos y Cobranzas

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del entorno con respecto a las actividades que desarrolla el área evaluada.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Da la cooperativa prioridad a aquellos riesgos que inciden en el cobro de créditos?	X				1	1
2	¿Cuenta el personal de la cooperativa con las herramientas necesarias para el otorgamiento de créditos?	X				1	1
3	¿Existe una evaluación y supervisión constante de los riesgos?		X		Constantemente no se la realiza. <b>D29</b>	1	0
4	¿La administración impone metas financieras para el personal operativo?	X				1	1
5	¿El personal del departamento de créditos y cobranzas cubre con los objetivos propuestos?		X		Tratan de alcanzar las metas establecidas. <b>D30</b>	1	0

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
32/75**

6	¿Se capacita al personal de créditos y cobranzas en la ejecución de las políticas de prevención de riesgos de cuentas por cobrar?	X				1	1
7	¿Está capacitado el personal del departamento de cobranzas, para realizar eficientemente cualquier tarea que se asigne?		X		Falta capacitación constante en los empleados. <b>D31</b>	1	0
8	¿Realiza la cooperativa continuamente evaluaciones a su personal del departamento de créditos y cobranzas?		X		No existe la evaluación. <b>D32</b>	1	0
9	¿La administración impone agresivas metas financieras y expectativas para el personal operativo?	X				1	1
10	¿Se realiza una evaluación continua a los empleados del departamento sobre los conocimientos y habilidades en función de mejorar la prestación de servicios hacia los socios?		X		No existe la evaluación. <b>D33</b>	1	0
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>5</b>			<b>10</b>	<b>5</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{5}{10} = 0.50 \quad - 50\% \quad \text{CONFIANZA}$$

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

RP = 100 – CP = 100 – 50 = 50% RIESGO

**Criterio**

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

**Interpretación**

Al analizar el ambiente de control de la cooperativa se pudo evidenciar, que el control se lo realiza de manera empírica, y en este departamento se necesita que las funciones que realiza cada uno de los empleados sean evaluadas y que los mismos además deben ser capacitados continuamente para un mejor desempeño. En vista de aquello tras la aplicación de los cuestionarios a los empleados y directivos, y ponderar su calificación se obtiene una confianza media (50%) y un riesgo alto (50%), además tratan de alcanzar las metas establecidas pero no cubren con los objetivos de colocación.

**4.2.8.17 Cuestionario de Control Interno – Establecimiento de Objetivos**

**DEPARTAMENTO:** Créditos y Cobranzas

**OBJETIVO:** Alcanzar sus objetivos ya sea a corto o largo plazo; ya que están orientados a lograr la eficiencia y la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Existe un proceso de establecimiento de objetivos dentro del departamento de créditos y cobranzas en la cooperativa?		X		Solamente existen objetivos generales. <b>D34</b>	1	0

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
34/75**

2	¿Se informa al personal de cobranza los cambios que se realizan a los objetivos?	X				1	1
3	¿Se toma en consideración la información de los socios para el establecimiento de objetivos?	X				1	1
4	¿Los objetivos del departamento de créditos son claros y conducen al establecimiento de metas?	X				1	1
5	¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas físicas (cantidad de colocación de cartera en un tiempo determinado)?	X			Este cronograma se establece cada mes	1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \text{ RIESGO}$$

**Criterio**

RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



### Interpretación

Al analizar el segundo componente que se refiere al establecimiento de objetivos se obtiene una confianza (80%) y consecuentemente un riesgo de (20%), esto debido a que no se ha establecidos objetivos específicos para el departamento de créditos y solo están establecidos de manera general, ya que es primordial minimizar el riesgo en las operaciones de créditos a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta. Además ayuda a administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos otorgados.

#### 4.2.8.18 Cuestionario de Control Interno – Identificación de Eventos

**DEPARTAMENTO:** Créditos y Cobranzas

**OBJETIVO:** Identificar los eventos que dan lugar a posibles riesgos y oportunidades que puedan afectar o beneficiar los objetivos que se han trazado a corto y largo plazo.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se identifican los eventos que afecta el departamento de cobros en la prestación de servicios hacia sus clientes?	X				1	1
2	¿Se les da prioridad a aquellos riesgos que inciden en el logro de los objetivos del departamento de cobros?	X				1	1
3	¿Se comunican y ejecutan las políticas de identificación de aquellos eventos al personal de cobranza?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
36/75**

4	¿Existen políticas que faciliten la identificación de aquellos eventos que afecten al desarrollo del departamento de cobros?	X		Las políticas establecidas están en forma general <b>D35</b>	1	0
5	¿Se comunica a la persona responsable la pérdida de documentación de los socios que tienen créditos?	X		Se lo hace inmediatamente al jefe encargado.	1	1
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \text{ RIESGO}$$

**Criterio**

RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



### Interpretación

El resultado de este componente es del 80% lo que representa una confianza alta, y en consecuencia un riesgo bajo (20%), con lo cual se nota que a pesar de los controles que se efectúa en el departamento de créditos aún existen aspectos que deben ser incluidos o mejorados, como crear una política de crédito más amplia en donde se especifique detalladamente cada uno de los proceso que realiza este departamento y los responsables del mismo.

#### 4.2.8.19 Cuestionario de Control Interno – Evaluación de Riesgos

<b>DEPARTAMENTO:</b> Créditos y Cobranzas							
<b>OBJETIVO:</b> Realizar un análisis para detectar los posibles riesgos que pueden afectar el resultado de los objetivos de la cooperativa así como sus operaciones.							
No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas físicas (cantidad colocación de cartera) en un tiempo determinado?	X			Está establecido un cronograma para las metas de la cooperativa	1	1
2	¿La administración evalúa el desempeño del Departamento de Créditos con relación a la meta institucional?		X		No existe capacitaciones constantes. <b>D36</b>	1	0
3	¿Los riesgos crediticios identificados son discutidos abiertamente con el gerente?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
38/75**

4	¿Existe una persona encargada de archivar los expedientes de la cartera de clientes?	X		Lo realiza la misma persona encargada del área. <b>D37</b>	1	0
5	¿La documentación presentada por el personal de cobranzas es utilizada para la realización de informes, análisis y seguimiento de las operaciones del cliente?	X			1	1
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>3</b>	<b>2</b>		<b>5</b>	<b>3</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 60 = 40\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

<b>RANGO</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**Interpretación**

El resultado del cuarto componente arroja una confianza baja (60%), y un riesgo moderado (40%), esto se debe a la falta de capacitación en el área de créditos, mismo que nos ayuda a diagnosticar de forma efectiva las capacidades internas del departamento con el fin de mejorar los procesos del mismo. Además tampoco existe una persona responsable para el manejo del archivo de los socios, mismo que ayuda a minimizar los riesgos y plantear estrategias para el manejo de la información.

**4.2.8.20 Cuestionario de Control Interno – Respuesta al Riesgo**

<b>DEPARTAMENTO:</b> Créditos y Cobranzas							
<b>OBJETIVO:</b> Desarrollar acciones que ayuden a aceptar, compartir, mitigar y evitar los riesgos; así como establecer mecanismos que corrijan los mismos							
No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se les informa a los socios oportunamente los errores encontrados por el personal de cobros?	X			Se informa al responsable del área	1	0
2	¿Existe tiempos estimados para que los empleados desarrollen una actividad asignada?	X				1	1
3	¿Existe una persona responsable de dar el grado de importancia a la información que presentan los empleados?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: <b>06/06/2016</b>
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: <b>06/06/2016</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
40/75**

4	¿Se les proporciona a los empleados la documentación necesaria para el desempeño de sus actividades?	X				1	1
5	¿Se establecen controles para los riesgos identificados al departamento de cobros?		X		No existe ninguna herramienta de control.D38	1	0
<b>TOTALΣ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

**Interpretación**

El quinto componente arroja una confianza alta (80%), y un riesgo bajo (20%), el resultado es consecuencia de que en la entidad no cuenta con controles que ayuden a identificar los riesgos, herramienta indispensable para la toma de decisiones que ayudan a sobrellevar el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por las mismas.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**4.2.8.21 Cuestionario de Control Interno – Actividades de Control**

**DEPARTAMENTO:** Créditos y Cobranzas

**OBJETIVO:** Desarrollar políticas y procedimientos que se deben establecer como medidas, para identificar que están llevando a cabo los distintos tipos de controles implementados para reducir los riesgos de la cooperativa.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Existe un manual de créditos y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	X				1	1
2	¿Se cumple con los requisitos necesarios para la apertura de cuentas?		X		No en su totalidad. D39	1	0
3	¿Se cumple con los requisitos para la concesión de créditos de la cooperativa?	X				1	1
4	¿La comisión de créditos presenta informes sobre su gestión?	X				1	1
5	¿Los procesos de cobro son realizados en base a la normativa legal vigente?	X				1	1
<b>TOTALΣ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - \quad 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**Criterio**

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

**Interpretación**

El resultado de este componente nos da una confianza alta (80%) y un riesgo alto (20%), esto se debe a que pese que en el estatuto está establecido cada uno de los requisitos de los socios, algunos de ellos no cuentan con la documentación de respaldo.

**4.2.8.22 Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación**

<b>DEPARTAMENTO:</b> Créditos y Cobranzas							
<b>OBJETIVO:</b> Identificar y comunicar la información relevante para hacer frente a los riesgos; evaluando y dando respuesta a los mismos.							
No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo créditos, para la toma de decisiones?		X		Falta de estrategias para el cobro inmediato de la cartera vencida, incluso mediante las vías legales correspondientes.D40	1	0
2	¿La información de las carpetas de los socios que tienen créditos es llevada correctamente?		X		Existen ciertas debilidades que deben ser corregidasD41	1	0
3	¿Existe restricción para el personal de créditos para acceder al sistema de información?	X				1	0

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL** Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M** Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
43/75**

4	¿El proceso de captación de la información para el otorgamiento de créditos es revisado constantemente?	X				1	1
5	¿Es ordenada, correcta y precisa la información suministrada al personal de créditos?	X				1	1
<b>TOTALΣ</b>		<b>3</b>	<b>2</b>			<b>5</b>	<b>3</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 60 = 40\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

**Interpretación**

El resultado de este componente es una confianza de 60% y su riesgo de 40%, esto se debe a que en éste departamento falta estrategias para el cobro inmediato de la cartera vencida, incluso mediante las vías legales correspondientes, a fin de detectar oportunamente cualquier anomalía en el pago y así poder emitir un reporte oportuno al departamento. Existen ciertas debilidades que deben ser corregidas en el manejo de la información de los socios, y que las carpetas de los mismos no están llenadas adecuadamente.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.23 Cuestionario de Control Interno – Monitoreo

**DEPARTAMENTO:**

**OBJETIVO:** Buscar y asegurar que la cooperativa aplique el control interno y así funcione adecuadamente mediante seguimientos, evaluaciones y mejoras.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?	X			Las reuniones son mensualmente.	1	1
2	¿Las deficiencias son comunicadas a los responsables de tomar acciones correctivas y a la administración?	X				1	1
3	¿Se supervisan las áreas que presentan mayor riesgo?	X				1	1
4	¿La cartera vencida y en riesgo es revisada diariamente?	X				1	1
5	¿Los créditos otorgados son monitoreados oportunamente?		X		Se lo realiza ocasionalmente <b>D42</b>	1	0
<b>TOTAL Σ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



### Criterio

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

### Interpretación

El octavo componente arroja un resultado del 80% de confianza y 20% de riesgo, es el reflejo que en el departamento de créditos los créditos no son monitoreados, la falta de control en este procedimiento provoca que exista riesgo y que además se pueda volver en una cartera incobrable. El monitoreo se puede medir a través de actividades de monitoreo continuo y evaluaciones puntuales.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**DEPARTAMENTO DE CAJAS Y CAPTACIONES**

**4.2.8.24 Cuestionario de Control Interno - Ambiente de Control**

**DEPARTAMENTO:** Cajas y Captaciones

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del entorno con respecto a las actividades que desarrolla el área evaluada.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIF.
1	¿Los empleados trabajan en un horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?	X				1	1
2	¿El personal se siente conforme con la infraestructura del ambiente de trabajo donde operan?	X				1	1
3	¿La administración a través de sanciones trata de evitar que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o poco éticos?	X				1	1
4	¿La administración impone metas financiera y expectativas para el personal operativo?	X			Esto ayuda a mejorar el desempeño de los empleados	1	1
5	¿Se comunica al personal que ingresa a la cooperativa el compromiso por la integridad y valores éticos necesarios para la prestación de servicios?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

**CCI  
46/75**

6	¿Existe una evaluación y supervisión constante de los riesgos?	X				1	1
7	¿Se realiza una evaluación continua a los empleados sobre los conocimientos y habilidades en función de mejorar la prestación de servicios hacia los clientes?		X		No se realizan evaluaciones sobre el desempeño laboral <b>D43</b>	1	0
8	¿Reciben los empleados de la cooperativa una adecuada orientación y capacitación en forma teórica y práctica que le permite realizar efectivamente las actividades asignadas?		X		Falta de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados mismos que ayudaran a mejorar su desempeño. <b>D44</b>	1	0
9	¿Se evalúa el conocimiento y las habilidades requeridas para la prestación de servicios?		X			1	0
10	¿Se comunica las políticas y procesos al personal para el logro de la mejora continua en la prestación de servicios?	X				1	1
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>7</b>	<b>3</b>			<b>10</b>	<b>7</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{7}{10} = 0.70 \quad - 70\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 70 = 30\% \quad \text{RIESGO}$$

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**Criterio**

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

**Interpretación**

Al analizar el componente ambiente de control en del departamento de cajas y capacitaciones de la cooperativa se pudo evidenciar, que en el mismo no se realizan evaluaciones del desempeño del personal el control se lo realiza de manera empírica, y no se documenta las funciones, sanciones y otras medidas adoptadas por el nivel directivo y administrativo. En vista de aquello tras la aplicación de los cuestionarios a los empleados y directivos, y ponderar su calificación se obtiene una confianza media (70%) y un riesgo alto (30%), lo cual no es favorable ya que el ambiente de control es el componente donde descansa todo el sistema de control.

**4.2.8.25 Cuestionario de Control Interno – Establecimiento de Objetivos**

<b>DEPARTAMENTO:</b> Cajas y Captaciones							
<b>OBJETIVO:</b> Alcanzar sus objetivos ya sea a corto o largo plazo; ya que están orientados a lograr la eficiencia y la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes.							
No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se verifica que cada empleado de cobros conozca y comprenda los objetivos a fin de contribuir a su logro?	X				1	1
2	¿Se revisa continuamente los avances de las actividades realizadas por los empleados de cobro en relación al logro de los objetivos?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
48/75**

3	¿Ajusta la cooperativa sus objetivos a las necesidades y condiciones actuales de la misma y de sus clientes?	X		Solamente se basan en objetivos generales. <b>D45</b>	1	0
4	¿Existe un compromiso por parte de los empleados de cobranza para el logro de los objetivos de la cooperativa?	X		No de todo el personal. <b>D46</b>	1	0
5	¿Existe información oportuna para analizar los resultados?	X			1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>3</b>	<b>2</b>		<b>5</b>	<b>3</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - \quad 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 60 = 40\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



### Interpretación

Al analizar el segundo componente del departamento de cajas y captaciones notamos que la falta de una planificación estratégica impide que la cooperativa ajuste sus objetivos de acuerdo a sus necesidades; además no existe el compromiso de sus empleados para la consecución de los objetivos. Alcanzando así una confianza MEDIA (60%) y consecuentemente un riesgo MODERADO (40%).

#### 4.2.8.26 Cuestionario de Control Interno – Identificación de Eventos

**DEPARTAMENTO:** Cajas y Captaciones

**OBJETIVO:** Identificar los eventos que dan lugar a posibles riesgos y oportunidades que puedan afectar o beneficiar los objetivos que se han trazado a corto y largo plazo.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se toma en cuenta el criterio del personal en la evaluación de los riesgos que son identificados en la prestación de servicios?	X				1	1
2	¿Se prevé la falta de responsabilidad profesional por parte de los empleados ante una tarea asignada?		X		Se nota cuando los objetivos no se cumplen. <b>D47</b>	1	0
3	¿Se verifican las firmas de los socios en todos los documentos referentes a depósitos y retiros?	X			Solamente en los retiros	1	1
4	¿Las entradas de efectivo son cotejadas con su documentación respectiva?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



5	¿La persona encargada es idónea y posee la experiencia suficiente para el manejo de esta área?	X				1	1
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \text{ RIESGO}$$

**Criterio**

RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

**Interpretación**

El resultado de este componente es del 80% lo que representa una confianza ALTA, y un riesgo BAJO (20%), este porcentaje se evidencia por la falta de responsabilidad profesional por parte de los empleados ante una tarea asignada lo que ocasiona que el departamento no cumpla con los objetivos propuestos.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.27 Cuestionario de Control Interno – Evaluación de Riesgos

**DEPARTAMENTO:** Cajas y Captaciones

**OBJETIVO:** Realizar un análisis para detectar los posibles riesgos que pueden afectar el resultado de los objetivos de la cooperativa así como sus operaciones.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿El trabajo realizado por el personal posee la documentación necesaria para su respaldo?	X				1	1
2	¿Los activos de la cooperativa cuentan con un registro detallado de las características del mismo?	X				1	1
3	¿La información obtenida se maneja con discrecionalidad dentro de la cooperativa?	X				1	1
4	¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante cambios que se puedan dar en la cooperativa?		X		No se cuenta con ningún método que ayude a la detección de los riesgos para que la cooperativa pueda actuar frente a los mismos. <b>D48</b>	1	1
5	¿Se monitorea los riesgos empresariales que puedan afectar la consecución de objetivos por cambios como: expansión, situaciones económicas, políticas, sociales, etc.?		X			1	0
<b>TOTALΣ</b>		<b>3</b>	<b>2</b>			<b>5</b>	<b>3</b>

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 60 = 40\% \text{ RIESGO}$$

### Criterio

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

### Interpretación

El resultado del cuarto componente en el departamento de cajas y captaciones arroja una confianza MEDIA (60%), y un riesgo MODERADO (40%), debido a la inexistencia de mecanismos para poder identificar los riesgos y poder reaccionar ante los mismos. Además los la falta de monitoreo en los riesgos empresariales pueden afectar la consecución de objetivos por cambios como: expansión, situaciones económicas, políticas, sociales, por ello la cooperativa debe estar preparada para enfrentar estas situaciones.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.28 Cuestionario de Control Interno – Respuesta al Riesgo

**DEPARTAMENTO:** Cajas y Captaciones

**OBJETIVO:** Desarrollar acciones que ayuden a aceptar, compartir, mitigar y evitar los riesgos; así como establecer mecanismos que corrijan los mismos

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Existe un programa de capacitación para disminuir las debilidades del personal de cobros y proporcionar un mejor servicio a sus clientes?		X		No existen capacitaciones constantes. <b>D49</b>	1	0
2	¿Cuenta el personal de cobranza con un programa de capacitación constante para el personal del departamento?		X			1	0
2	¿Se evalúa al personal de cobros para identificar las debilidades profesionales que posee?		X		No se realizan evaluaciones al personal <b>D50</b>	1	0
4	¿Existe supervisión sobre los empleados de cobranza cuando desarrollan sus actividades?	X				1	1
5	¿La cooperativa posee un seguro que respalde sus activos fijos?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>2</b>	<b>3</b>			<b>5</b>	<b>2</b>

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{2}{5} = 0.40 \quad - 40\% \quad \text{CONFIANZA}$$

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**      Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**      Fecha: 06/06/2016



**Donde:**

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

RP = 100 – CP = 100 – 40 = 60% RIESGO

**Criterio**

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

**Interpretación**

El quinto componente arroja una confianza BAJA (40%), y un riesgo ALTO (60%), en este departamento no existe un programa de capacitación misma que ayuda a disminuir las debilidades del personal y que los mismos puedan proporcionar un mejor servicio a sus clientes. Además no se realiza evaluaciones al personal para así poder identificar las debilidades profesionales que posee cada uno.

**4.2.8.29 Cuestionario de Control Interno – Actividades de Control**

**DEPARTAMENTO:** Cajas y Captaciones

**OBJETIVO:** Desarrollar políticas y procedimientos que se deben establecer como medidas, para identificar que están llevando a cabo los distintos tipos de controles implementados para reducir los riesgos de la cooperativa.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Los documentos de soporte de las cuentas por cobrar son realizados bajo parámetros establecidos?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
55/75**

2	¿Se ha establecido un procedimiento para la justificación de inconsistencias en los documentos soporte de las cuentas por cobrar?		X		Esto se detecta cada vez que se realiza auditorías <b>D51</b>	1	0
3	¿Se efectúan controles que aseguren que no se realizaran modificaciones o sustracciones de los documentos soporte?	X				1	1
4	¿Existe algún método que asegure que no se ha duplicado pagos y cobros?		X		Se detecta cuando se realiza el cierre de caja <b>D52</b>	1	0
5	¿Se lleva un control de las cuentas por cobrar y pagar y éstas son revisadas y aprobadas?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>3</b>	<b>2</b>			<b>5</b>	<b>3</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 60 = 40\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



### Interpretación

El resultado de este componente nos da una confianza MEDIA (60%) y un riesgo MODERADO (40%), debido a que en la institución no se ha establecido un procedimiento para la justificación de inconsistencias en los documentos soporte de las cuentas por cobrar y tampoco cuentan con algún método que asegure que no se ha duplicado pagos y cobros; esto se debe a la falta de políticas y procedimientos aseguran que las respuestas al riesgo se lleven de manera adecuada y oportuna para asegurar que se cumplan con las normas de la organización.

#### 4.2.8.30 Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación

<b>DEPARTAMENTO:</b> Cajas y Captaciones							
<b>OBJETIVO:</b> Identificar y comunicar la información relevante para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los mismos.							
No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Los informes de los cierres del día, poseen la información suficiente para la toma de decisiones, información disponible en tiempo oportuno y datos actualizados?		X		No poseen toda la información necesaria. <b>D53</b>	1	0
2	¿Se suministra información a los empleados, permitiéndoles cumplir con su trabajo con responsabilidad de forma eficiente y eficaz?	X				1	1
3	¿La información es confidencial con personas ajenas a la cooperativa?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIL”  
LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

**CCI  
57/75**

4	¿El proceso de identificación y captación de la información son revisadas constantemente?	X				1	1
5	¿La información suministrada al personal de captaciones es obtenida a través de fuentes internas y externas?	X				1	1
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \text{ RIESGO}$$

**Criterio**

RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

**Interpretación**

En este componente se ha obtenido una confianza ALTA de 80% y su riesgo BAJO de 20%, mismo que corresponde a que los informes de cierre del día no cuentan con toda la información suficiente para la toma de decisiones, información disponible en tiempo oportuno y datos actualizados.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.31 Cuestionario de Control Interno – Monitoreo

**DEPARTAMENTO:** Cajas y Captaciones

**OBJETIVO:** Buscar y asegurar que la cooperativa aplique el control interno y así funcione adecuadamente mediante seguimientos, evaluaciones y mejoras.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se realizan comparaciones mensuales de los saldos que se acumulan en las unidades operativas con los que se registran en contabilidad?	X				1	1
2	¿Los reclamos de los socios en relación con el servicio y exactitud de las operaciones registradas en su libreta, son atendidas con solvencia y prontitud?	X				1	1
3	¿Se comprueba saldos pendientes a clientes de una manera escrita?		X		Solamente se lo realiza mediante el sistema. <b>D54</b>	1	0
4	¿Se conocen herramientas para el adecuado manejo del área?	X				1	1
5	¿Los datos registrados en las transacciones efectuadas, son comparados con los reportes diarios?	X				1	1
<b>TOTALΣ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \text{ RIESGO}$$

### Criterio

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

### Interpretación

El octavo componente arroja un resultado del 80% de confianza ALTA y 20% de riesgo BAJO, es el reflejo de que en el departamento de cajas y captaciones no se comprueba los saldos pendientes a clientes de manera escrita y sólo se lo realiza mediante el sistema.

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



### DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

#### 4.2.8.32 Cuestionario de Control Interno – Ambiente de Control

**DEPARTAMENTO:** Sistemas

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del entorno con respecto a las actividades que desarrolla el área evaluada.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Los documentos de control, contiene las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes lo emiten?	X				1	1
2	¿Se cuenta con recursos tecnológicos para un mejor desempeño de los empleados en la prestación de servicios hacia los socios?	X				1	1
3	¿Existe actualización de los registros de los empleados de la cooperativa en función a la adquisición de nuevos conocimientos?		X		Solamente cuando tienen capacitaciones. <b>D55</b>	1	0
4	¿Se cuenta con el debido monitoreo de los resultados obtenidos en el desarrollo de las actividades que realizan los empleados?	X				1	1
5	¿Existen medidas para la protección, uso y conservación de los recursos con los que cuenta la cooperativa?	X				1	1

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
61/75**

6	¿Se cuenta con un buen programa antivirus?	X				1	1
7	¿Se tiene restringido el acceso del personal a ciertos programas e información confidencial?	X				1	1
8	¿Se prohíbe al personal la instalación de cualquier software no autorizado?		X		No se tiene un control de los programas que tiene instalado el personal, en cada una de sus máquinas asignadas <b>D56</b>	1	0
9	¿Los equipos de la cooperativa se encuentran conectados en red?	X				1	1
10	¿La cooperativa cuenta con equipos modernos?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>8</b>	<b>2</b>			<b>10</b>	<b>8</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{8}{10} = 0.80 \quad - \quad 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



### Interpretación

Al analizar el ambiente de control en el departamento de sistemas, se pudo evidenciar que no existe actualización de datos de los empleados en base a los nuevos conocimientos adquiridos por parte de los mismos; a parte no se cuenta con un control adecuado para el manejo de los equipos; ya que en los mismos se realizan instalaciones de programas sin ningún control. En vista de aquello tras la aplicación de los cuestionarios a los empleados del departamento, y tras ponderar su calificación se obtiene una confianza alta (80%) y un riesgo bajo (20%).

#### 4.2.8.33 Cuestionario de Control Interno – Establecimiento de Objetivos

**DEPARTAMENTO:** Sistemas

**OBJETIVO:** Alcanzar sus objetivos ya sea a corto o largo plazo; ya que están orientados a lograr la eficiencia y la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se toma en consideración la información de los socios para el establecimiento de objetivos?	X				1	1
2	¿Cuenta la cooperativa con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?	X				1	1
3	¿Se revisa continuamente los avances de las actividades realizadas por los empleados con relación al logro de los objetivos?	X				1	1
4	¿La cooperativa cuenta con un Plan Operativo Anual (POA)?		X		No posee. <b>D57</b>	1	0

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CCI  
63/75**

5	¿Existen mecanismos que supervisen la calidad de los servicios?	X					
<b>TOTAL Σ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación

**P=** Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \quad \text{RIESGO}$$

**Criterio**

<b>RANGO</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>
<b>15-50</b>	BAJO	85% - 50%	ALTO
<b>51-75</b>	MEDIO	49% - 25%	MODERADO
<b>76-95</b>	ALTO	24% - 5%	BAJO

**Interpretación**

Al analizar el segundo componente que se refiere al establecimiento de objetivos se obtiene una confianza alta (80%) y consecuentemente un riesgo bajo (20%), la entidad no cuenta con un plan operativo mismo prioriza las actividades más importantes y así poder cumplir con los objetivos de la planificación estratégica

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.34 Cuestionario de Control Interno – Identificación de Eventos

**DEPARTAMENTO:** Sistemas

**OBJETIVO:** Identificar los eventos que dan lugar a posibles riesgos y oportunidades que puedan afectar o beneficiar los objetivos que se han trazado a corto y largo plazo.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se cuenta con recursos tecnológicos para un mejor desempeño en la prestación de servicios hacia los socios?	X				1	1
2	¿Se cuenta con un sistema de investigación y recuperación de la documentación extraviada?		X		Solamente tienen un sistema de almacenamiento. <b>D58</b>	1	0
3	¿El personal tiene conocimiento acerca como es el manejo de la documentación confidencial?	X				1	1
4	¿La información de los socios contenida en la base de datos de la cooperativa, posee un respaldo documentado que le permita hacer frente a cualquier caso fortuito?	X				1	1
5	¿Se encuentran debidamente equipadas las instalaciones de la cooperativa?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \text{ RIESGO}$$

### Criterio

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

### Interpretación

El resultado de este componente es del 80% lo que representa una confianza ALTA, y en consecuencia un riesgo BAJO (20%), con lo cual se sigue evidenciando la falta de un sistema y herramientas que ayuden a un mejor control de la documentación. Medida que ayuda para la identificación, clasificación de los riesgos que afecten directamente a las operaciones de la cooperativa.

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.35 Cuestionario de Control Interno – Evaluación de Riesgos

**DEPARTAMENTO:** Sistemas

**OBJETIVO:** Realizar un análisis para detectar los posibles riesgos que pueden afectar el resultado de los objetivos de la cooperativa así como sus operaciones.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿La base de datos de los clientes es actualizada periódicamente?		X		Se realiza ocasionalmente. <b>D59</b>	1	0
2	¿Existe identificación y comunicación de la información de los factores internos y externos que afecten el desarrollo de la cooperativa?	X				1	1
3	¿Se restringe el acceso a la base de datos a la información de los socios al personal no autorizado?	X				1	1
4	¿Existe el respaldo de la información en forma magnética de los documentos considerados importantes dentro de la cooperativa?	X				1	1
5	¿Los medios que proporcionan información son identificados por el personal y funcionan efectivamente?	X				1	1
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 80 = 20\% \text{ RIESGO}$$

**Criterio**

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

**Interpretación**

El resultado del cuarto componente arroja una confianza (80%), y un riesgo bajo (20%), debido a que no se realiza constantemente la actualización de datos tanto de empleados como de los socios. Esta base es importante ya que constituye información relevante, posibilitando la identificación de los diferentes tipos de clientes. Pero esto sería imposible de identificar si no se actualiza constantemente la base de datos, afectando los ingresos de la cooperativa y la veracidad de un dato en el presente.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.36 Cuestionario de Control Interno – Repuesta al Riesgos

**DEPARTAMENTO:** Sistemas

**OBJETIVO:** Desarrollar acciones que ayuden a aceptar, compartir, mitigar y evitar los riesgos; así como establecer mecanismos que corrijan los mismos

No.	CONCEPTO	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?		X		Inexistencia del mismo. D60	1	0
2	¿Se evalúa constantemente el buen funcionamiento del recurso tecnológico?		X		Falta de controles. D61	1	0
3	¿Los sistemas de comunicación cuentan con la retroalimentación respectiva?	X				1	1
4	¿Se han establecido procedimientos para implantar sistemas de alertas que permitan detectar cambios generadores de riesgo?	X				1	1
5	¿Se han establecido características de las matrices de riesgo?	X					
<b>TOTAL Σ</b>		<b>3</b>	<b>2</b>			<b>5</b>	<b>3</b>

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{5} = 0.60 \quad - 60\% \quad \text{CONFIANZA}$$

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



**Donde:**

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

RP = 100 – CP = 100 – 60 = 40% RIESGO

**Criterio**

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

**Interpretación**

El quinto componente arroja una confianza media (60%), y un riesgo moderado (40%), el resultado es consecuencia de que el cuerpo directivo desconoce el proceso de tratamiento de los riesgos. No se cuenta con un mecanismo que ayude a detectar los cambios que puedan suscitarse en la entidad y tampoco se evalúa constantemente el funcionamiento del recurso tecnológico.

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



**4.2.8.37 Cuestionario de Control Interno – Actividades de Control**

**DEPARTAMENTO:** Sistemas

**OBJETIVO:** Desarrollar políticas y procedimientos que se deben establecer como medidas, para identificar que están llevando a cabo los distintos tipos de controles implementados para reducir los riesgos de la cooperativa

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Posee la cooperativa software para manejar el área contable y de crédito?	X				1	1
2	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?		X		Inexistencia de un sistema de control. D62	1	0
3	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?	X				1	1
4	¿El sistema encuentra errores y permite corregirlos al momento de identificarlos?	X				1	1
5	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**      Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**      Fecha: 06/06/2016



**Donde:**

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

RP = 100 – CP = 100 – 80 = 20% RIESGO

**Criterio**

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

**Interpretación**

El resultado de este componente nos da una confianza alta (80%) y un riesgo alto (20%), esto se debe a que el sistema no cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos; contar con fuentes de información confiables, veraces y oportunas ayuda que nos ofrezcan un criterio para la toma de decisiones acertadas en beneficio de la cooperativa. Hoy en día nos encontramos grandes avances tecnológicos en las telecomunicaciones y más aún en la rama de la informática donde la velocidad y la conectividad juegan un papel muy importante en las organizaciones, que sin exclusión alguna operan transmitiendo y recibiendo información día con día.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.38 Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación

**DEPARTAMENTO:** Sistemas

**OBJETIVO:** Identificar y comunicar la información relevante para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los mismos.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se busca el asesoramiento de ingenieros, programadores para el conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información?	X				1	1
2	¿La cooperativa cuenta con una página web, en la que se da a conocer sus productos y servicios?	X				1	1
3	¿Se actualiza constantemente la página web?	X			Falta de actualización constante. D63	1	0
4	¿Cuentan los sistemas de información con procesos suficientes que faciliten la comprensión y el análisis de los cobros?		X			1	1
5	¿Son efectivos los medios de comunicación con los que cuenta la cooperativa?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{4}{5} = 0.80 \quad - 80\% \quad \text{CONFIANZA}$$

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**      Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**      Fecha: 06/06/2016



**Donde:**

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

RP = 100 – CP = 100 – 80 = 20% RIESGO

**Criterio**

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

**Interpretación**

El resultado de este componente es muy ideal, obteniendo una confianza alta de 80% y su riesgo de 20%. El riesgo obtenido se debe a la falta de actualización constante en la página web de la entidad, misma que es parte integral de su comunicación y es una herramienta muy poderosa de negocios. Existen diferentes factores que hacen que un sitio web sea eficiente en lograr sus objetivos, el diseño web debe ser planeado para su recepción, al igual que el tipo de tecnología utilizada, su beneficio, acceso de dispositivos móviles, etc. Pero lo más importante de todo es el contenido del sitio web, ya sea contenido textual, gráfico o multimedia; para los usuarios es que debe ser relevante, original, fiable y actualizado.

✓ Revisado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 06/06/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 06/06/2016



#### 4.2.8.39 Cuestionario de Control Interno – Monitoreo

**DEPARTAMENTO:** Sistemas

**OBJETIVO:** Buscar y asegurar que la cooperativa aplique el control interno y así funcione adecuadamente mediante seguimientos, evaluaciones y mejoras.

No.	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN	PONDERACIÓN	
		SI	NO	N/A		POND.	CALIFI.
1	¿Se utiliza la tecnología para el monitoreo en línea de las actividades y operaciones de la COAC?	X				1	1
2	¿Se realizan actualizaciones de datos de los socios en el sistema?		X		Ocasionalmente. D64	1	0
3	¿Se realiza constantes monitoreos a los movimientos de las cuentas de los socios?					1	1
4	¿El área de tecnología brinda asesoramiento informático a los departamentos que lo requieran?	X				1	1
<b>TOTAL Σ</b>		<b>3</b>	<b>1</b>			<b>4</b>	<b>3</b>

#### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{3}{4} = 0.75 \quad - 75\% \quad \text{CONFIANZA}$$

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**CCI**  
**75/75**

**Donde:**

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

RP = 100 – CP = 100 – 75 = 25% RIESGO

**Criterio**

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

**Interpretación**

El octavo componente arroja un resultado del 75% de confianza y 35% de riesgo, es el reflejo de la falta de una actualización de datos de los socios constante, misma que es de importancia para poder llegar a ellos ya sea de manera directa o indirecta; y así poder ofrecerles los servicios y productos financieros con los que cuenta la entidad.

✓ Revisado

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 06/06/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 06/06/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL" LTDA.  
ANÁLISIS E INTERPRETACION COMPONENTES COSO II  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

**AIC**  
**1/4**

**Tabla 17: Promedio de Componentes COSO II**

Nº	COMPONENTES	ADMINISTRATIVO		FINANCIERO		CRÉDITO Y COBRANZAS		CAJAS Y CAPTACIONES		SISTEMAS	
		N.C	N.R	N.C	N.R	N.C	N.R	N.C	N.R	N.C	N.R
1	Ambiente de control	70%	30%	80%	20%	50%	50%	70%	30%	80%	20%
2	Establecimiento de Objetivos	40%	60%	60%	40%	80%	20%	60%	40%	80%	20%
3	Identificación de Eventos	80%	20%	60%	40%	80%	20%	80%	20%	80%	20%
4	Evaluación de Riesgos	60%	40%	80%	20%	60%	40%	60%	40%	80%	20%
5	Respuesta al Riesgo	80%	20%	80%	20%	80%	20%	40%	60%	60%	40%
6	Actividades de Control	80%	20%	60%	40%	80%	20%	60%	40%	80%	20%
7	Información y comunicación	80%	20%	60%	40%	60%	40%	80%	20%	80%	20%
8	Monitoreo	40%	60%	80%	20%	80%	20%	80%	20%	75%	25%
<b>TOTAL Σ</b>		<b>530%</b>	<b>270%</b>	<b>560%</b>	<b>240%</b>	<b>570%</b>	<b>230%</b>	<b>530%</b>	<b>270%</b>	<b>615%</b>	<b>185%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>

✓ Revisado

☑ Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: <b>08/07/2016</b>
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: <b>08/07/2016</b>



Credil

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL"  
LTDA.  
ANÁLISIS E INTERPRETACION COMPONENTES  
COSO II  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

AIC  
2/4

**Tabla 18:** Evaluación de componentes Coso II

N°	COMPONENTES	PROMEDIO	
		CONFIANZA	RIESGO
1	Ambiente de control	70%	30%
2	Establecimiento de Objetivos	64%	36%
3	Identificación de Eventos	76%	24%
4	Evaluación de Riesgos	68%	32%
5	Respuesta al Riesgo	68%	32%
6	Actividades de Control	72%	28%
7	Información y comunicación	72%	28%
8	Monitoreo	71%	29%
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>561%</b>	<b>239%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>70%</b>	<b>30%</b>

#### Criterio

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

#### Interpretación

En el análisis general de los componentes del método se Coso II (Administración de Riesgo Empresarial), obtenemos una confianza MEDIA del 70% y un riesgo MODERADO del 30%, buscando como entidad mejorar cada uno de los resultados obtenidos en los componentes aplicados para su valoración. Además el método Coso proporciona un marco integral de control interno y herramientas de evaluación.

- ✓ Revisado
- ☑ Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 08/07/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 08/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
ANÁLISIS E INTERPRETACION  
COMPONENTES COSO II  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**AIC**  
**3/4**

### **Ambiente de Control**

Tiene un nivel de confianza del 70% MEDIO y un nivel de riesgo MODERADO del 30%, a pesar de que en la entidad no cuenta con una planificación estratégica, misma que ayuda a la consecución de los objetivos. Este componente sirve de base para poder detectar los posibles riesgos que se presentan en la entidad.

### **Establecimiento de Objetivos**

Con un nivel de confianza de 64% MEDIO y un nivel de riesgo del 36% a pesar de que como cooperativa no cuenta con sus respectivos objetivos que ayudan a la consecución de las metas y ésta no posee indicadores de gestión que ayuden a determinar la eficiencia y eficacia; no con un plan operativo anual (POA), en él se establecen las estrategias que idean los directivos para cumplir con los objetivos planteados en la planificación estratégica.

### **Identificación de Eventos**

Cuenta con un nivel de confianza del 76% ALTO y un nivel de riesgo del 24%, se conocen que existen riesgos que podrían afectar a la cooperativa. Se debe identificar los eventos que afecten a los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o viceversa, para que como entidad pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible soluciones oportunas.

### **Evaluación de Riesgos**

En este componente tenemos un nivel de confianza del 68% MODERADO y un nivel de riesgo del 32%, la documentación recopilada es confiable y de calidad y es manejada con discrecionalidad, pero no cuenta con procesos y evaluaciones periódicas que se puedan identificar los eventos de riesgo en forma cuantitativa y cualitativamente.

- ✓ Revisado
- ☑ Verificado

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 08/07/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 08/07/2016



### Respuesta al Riesgo

Obtenemos un nivel de confianza MODERADO del 68% y un nivel de riesgo del 32%, si se analizan las alternativas de respuesta al riesgo por lo que se responde de manera adecuada a los mismos, pero no existe herramientas y compromiso de todos los empleados para evitar, reducir, compartir y aceptar cada uno de los eventos que deben ser identificados mismos que afectan directamente a los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos.

### Actividades de Control

Posee un nivel de confianza del 72% MODERADO y un nivel de riesgo del 28%, Se define las decisiones adoptadas frente a los riesgos, esta información es de calidad y existe una participación por parte de la gerencia y el personal de la entidad para su aplicación en cada una de actividades de control de riesgo, sin embargo no existe una adecuada matriz en donde se relacione los riesgos, así como también no cuentan con un cronograma de implementación de decisiones adoptadas, una rotación del personal y separación de funciones.

### Información y Comunicación

Es el componente con el mayor nivel de confianza que es del 72% MODERADO y un nivel de riesgo del 28%, lo que significa que casi todas las decisiones y políticas adoptadas han sido difundidas a todos los niveles de la cooperativa, además de existir el compromiso de los empleados para informar de cualquier evento que pueda suscitar y así evite el cumplimiento de los objetivos.

### Monitoreo

Con un nivel de confianza del 71% MODERADO y un nivel de riesgo del 29%, se evalúa de forma continua la calidad y rendimiento de las actividades desarrolladas por el personal de la entidad; ésta es realizada por los responsables de cada departamento, en base a las metas establecidas.

✓ Revisado

☑ Verificado

Preparado por: P.LL

Fecha: 08/07/2016

Revisado por: P.R-H.M

Fecha: 08/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO "CREDIL" LTDA.

**N-SC**

### **Procedimientos Financieros -Sistema Contable**

#### **OBJETIVO**

Realizar procedimientos para el sistema contable que proporcione información económica a través de los resultados obtenidos, que se recolectan y se resumen en informes mismos que sirven de base para la toma de decisiones.

#### **ÁREA DE APLICACIÓN**

Los procedimientos son de aplicación para todo el proceso contable.

#### **DESCRIPCIÓN**

El sistema contable es una estructura establecida mediante la cual se reúne la información como resultado de sus operaciones, por medio de recursos como formularios, reportes, libros etc. y que presentados a la gerencia le permitirán tomar decisiones. No es más que normas, pautas, procedimientos que ayudan a controlar las operaciones y suministrar información financiera en la Cooperativa.

<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Se originan los documentos fuentes	SOCIOS
2	Recepta y revisa, si está conforme, continua, si no devuelve a la fuente original.	CONTABILIDAD
3	Elabora los comprobantes del diario y registrar en el diario auxiliar.	CONTABILIDAD
4	Mayorización	CONTABILIDAD
5	Elabora Estados Financieros y pone a consideración del Gerente.	CONTABILIDAD
6	Legaliza los Estados Financieros.	GERENCIA
7	Archiva y custodia los documentos.	CONTABILIDAD

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 11/07/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 11/07/2016





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CONTROL INTERNO-SISTEMA CONTABLE  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CI-SC  
1/2**

N°	PROCESOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Se originan los documentos fuentes	5	0	
2	Recepta y revisa, si está conforme, continua, si no devuelve a la fuente original.	5	0	
3	Elabora los comprobantes del diario y registrar en el diario auxiliar.	3	2	Los comprobantes no son registrados en el momento que ocurren
4	Mayorización	5	0	
5	Elabora Estados Financieros y pone a consideración del Gerente.	3	2	
6	Legaliza los Estados Financieros.	3	2	
7	Archiva y custodia los documentos.	5	0	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>29</b>	<b>2</b>	

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{29}{31} = 0.94 \quad - \quad 94\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 94 = 6\% \quad \text{RIESGO}$$

Preparado por: **P.LL**      Fecha: 11/07/2016

Revisado por: **P.R-H.M**      Fecha: 11/07/2016



### Criterio

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

### Interpretación

Como podemos notar en este diagrama de flujo del sistema contable obtenemos un riesgo de confianza alto de 94% y un riesgo alto de 6%, lo que nos da a notar que pese a que la información contable generada en el momento no se registra oportunamente, ocasionando así que la información no sea actualizada. Por ende la cooperativa debe aprobar y establecer acciones correctivas en caso de que las políticas, estrategias y procedimientos no se cumplan o se cumplan parcialmente, o de manera incorrecta, lo cual permitirá un adecuado manejo de la información, misma que deberá ser actualizada permanentemente de acuerdo a las situaciones que se prevea y puedan presentarse.

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 11/07/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 11/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
NARRATIVA-CAPTACIÓN RECURSOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**N-CR**

## **Procedimientos Financieros – Captación Depósitos a Plazo Fijo**

### **OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias para la captación de depósitos de ahorro y a plazo, como una herramienta de trabajo que permita la correcta implementación y el adecuado control en la toma de decisiones.

### **ÁREA DE APLICACIÓN**

Los procedimientos son de aplicación para todo el proceso financiero.

### **DESCRIPCIÓN**

Son imposiciones de dinero en las cuales el capital se liquida únicamente al vencimiento del plazo pactado y los intereses pueden pagarse al vencimiento o mensualmente a solicitud del socio o cliente el cual solo procede para plazos mayores a 90 días, abonándose en una cuenta de ahorros.

<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Atender la petición de los socios para la inversión de depósitos a plazo.	ATENCIÓN AL CLIENTE
2	Verificar la disponibilidad del monto a invertir en la cuenta de ahorros de los socios solicitantes.	CAJERO
3	Emite el certificado de depósito a plazo en original y dos copias.	ATENCIÓN AL CLIENTE
4	Debita de la cuenta de ahorros del socio solicitante, el monto establecido para el depósito a plazo.	CAJERO
5	Registra contablemente la captación.	CONTABILIDAD
6	Organiza y archiva la documentación	CONTABILIDAD

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 14/07/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 14/07/2016



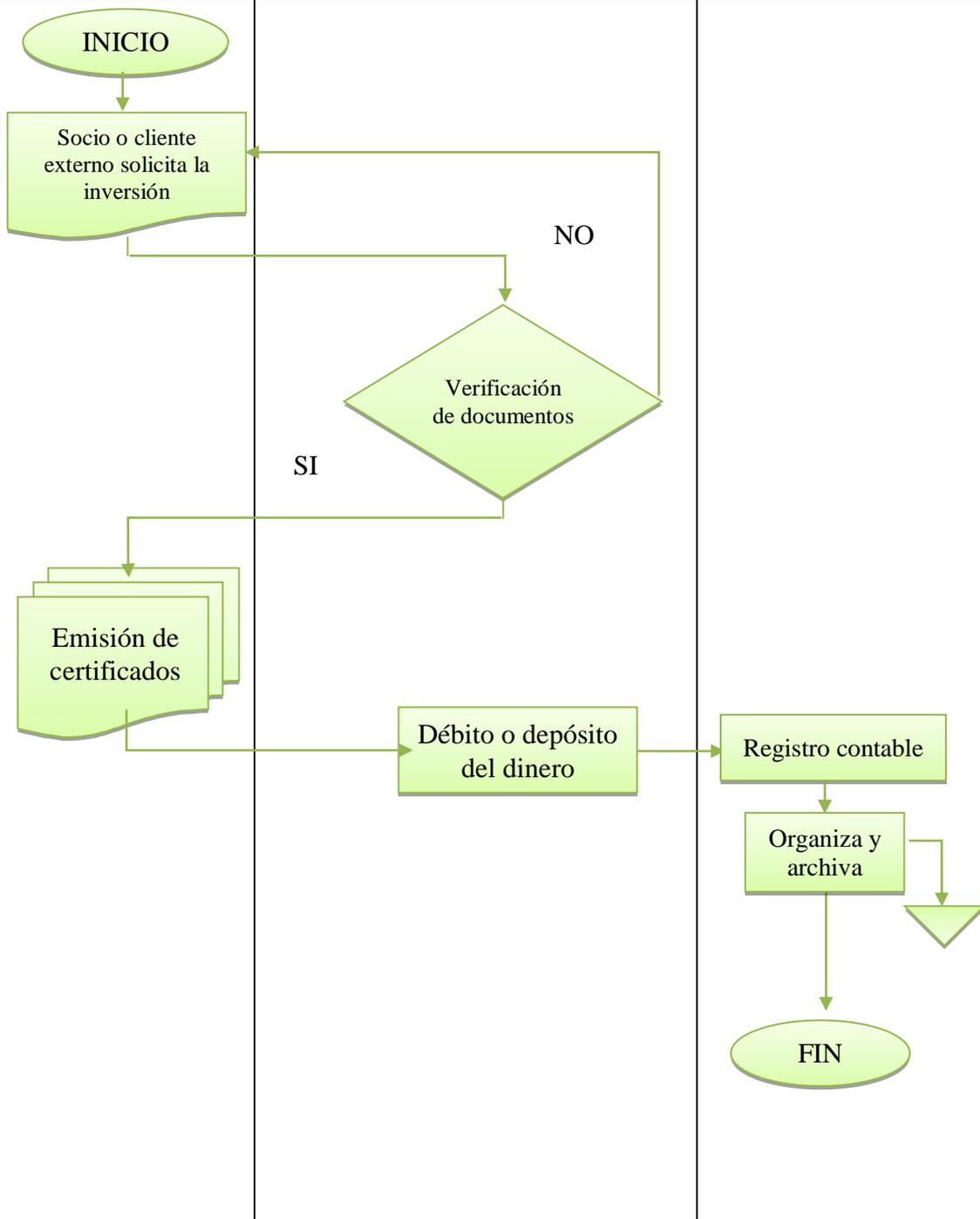
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
FLUJOGRAMA-CAPTACIÓN DE RECURSOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**F-CR**

**ATENCIÓN AL  
CLIENTE**

**CAJA**

**CONTABILIDAD**



Preparado por: **P.LL**

Fecha: 14/07/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 14/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CONTROL INTERNO-CAPTACION RECURSOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**CI-CR  
1/2**

N°	PROCESOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Atender la petición de los socios para la inversión de depósitos a plazo.	4	0	
2	Verificar la disponibilidad del monto a invertir en la cuenta de ahorros de los socios solicitantes.	3	1	
3	Emite el certificado de depósito a plazo en original y dos copias.	4	0	
4	Debita de la cuenta de ahorros del socio solicitante, el monto establecido para el depósito a plazo.	2	2	Los depósitos son de socios internos y externos
5	Registra contablemente la captación.	4	0	
6	Organiza y archiva la documentación	4	0	
<b>TOTALΣ</b>		<b>21</b>	<b>3</b>	

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{21}{24} = 0.88 \quad - \quad 88\% \quad \text{CONFIANZA}$$

**Donde:**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación

**P**= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 88 = 12\% \quad \text{RIESGO}$$

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 14/07/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 14/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CONTROL INTERNO-CAPTACION RECURSOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**CI-CR**  
**2/2**

### Criterio

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

### Interpretación

Obtenemos una confianza alta del 88% y un riesgo alto del 12% esto nos permite identificar, medir y controlar los procedimientos financieros, así como salvaguardar la integridad de los Estados Financieros, con esto se busca que la cooperativa brinde servicios de confianza.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 14/07/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 14/07/2016



## Procedimientos Financieros –Colocaci3n de Créditos

### OBJETIVO

Identificar los requisitos necesarios para conceder un crédito a sus clientes, analizando correctamente las solicitudes, con el objetivo de asegurar la recuperaci3n oportuna y determinar los posibles riesgos.

### ÁREA DE APLICACI3N

Los procedimientos son de aplicaci3n para los servicios financieros y del departamento de créditos.

### DESCRIPCI3N

Los ciclos de crédito deben comprender las etapas de trámite de la solicitud y sus respectivos controles, trámite de revisi3n de la documentaci3n y sus controles, otorgamiento, trámites de garantías con sus respectivos controles y recuperaciones.

PASOS	DESCRIPCI3N	RESPONSABLE
1	Realizar la solicitud por escrito mediante el formulario de solicitud de crédito, adjuntando la siguiente documentaci3n: <ul style="list-style-type: none"><li>- Documentos personales del solicitante y en caso de tener de los garantes.</li><li>- Copia de la cédula, certificado de votaci3n actual, copia del rol de pagos y alg3n otro documento que justifique sus ingresos</li></ul>	SOLICITANTE
2	El Jefe de crédito recibe la solicitud, verifica que reúna los requisitos y la presenta en la próxima reuni3n de comité.	COMITÉ DE CRÉDITO

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 19/07/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 19/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“CREDIL” LTDA.  
NARRATIVA-COLOCACI3N CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015**

**N-CC  
2/2**

3	El comité analiza las solicitudes recibidas basándose en: - Autenticidad de los documentos - Aportaciones y ahorros constituidos en la cooperativa - Calidad de récord crediticio del socio y garantías - Destino y características del crédito solicitado. - Calidad y cantidad de las garantías presentadas. - Capacidad de pago del deudor y garantía.	COMITÉ DE CRÉDITO
4	En reuni3n el Comité de Crédito decide sobre la aprobaci3n o no aprobaci3n del crédito.	COMITÉ DE CRÉDITO
5	En caso de ser rechazada la solicitud, el expediente será devuelto al solicitante junto con las observaciones respectivas. Si es aprobado es trasladado al analista de crédito	COMITÉ DE CRÉDITO
6	El secretario del Consejo de Crédito recibe y traslada al Consejo de Administraci3n para su aprobaci3n.	CONSEJO DE ADMINISTRACI3N
7	Aprobado el crédito se debe de formalizar mediante la firma del pagaré, el contrato de crédito debe ser autenticado ante un abogado cuando el monto sea mayor.	COMITÉ DE CRÉDITO
8	El solicitante firma y acepta las condiciones del crédito.	SOLICITANTE
9	El secretario del comité de crédito recibe la documentaci3n autorizada y archiva.	COMITÉ DE CRÉDITO

**Preparado por: P.LL**

**Fecha: 19/07/2016**

**Revisado por: P.R-H.M**

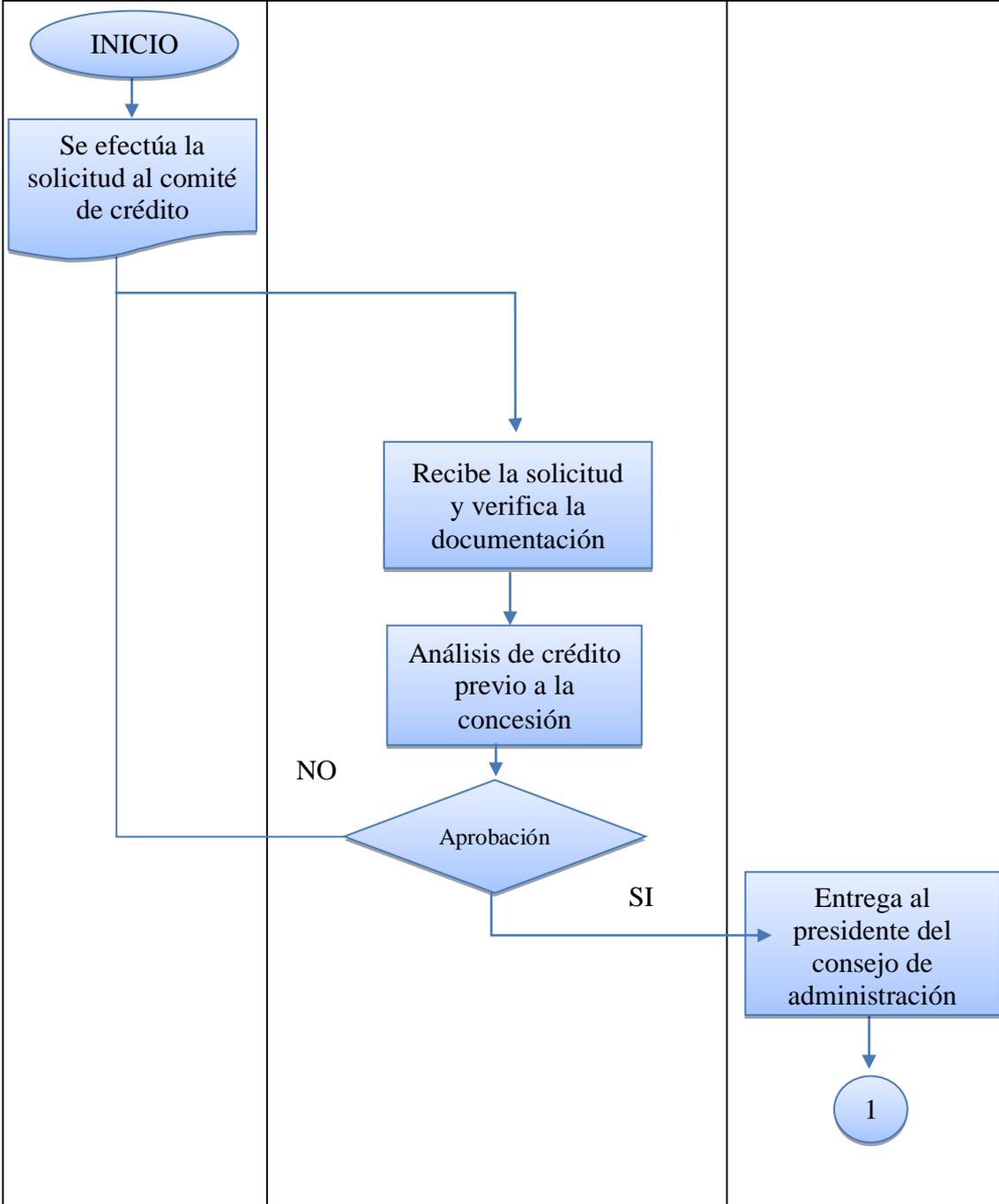
**Fecha: 19/07/2016**



**SOLICITANTE**

**COMITÉ DE CRÉDITO**

**CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓ  
N**



Preparado por: **P.LL**

Fecha: 19/07/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 19/07/2016



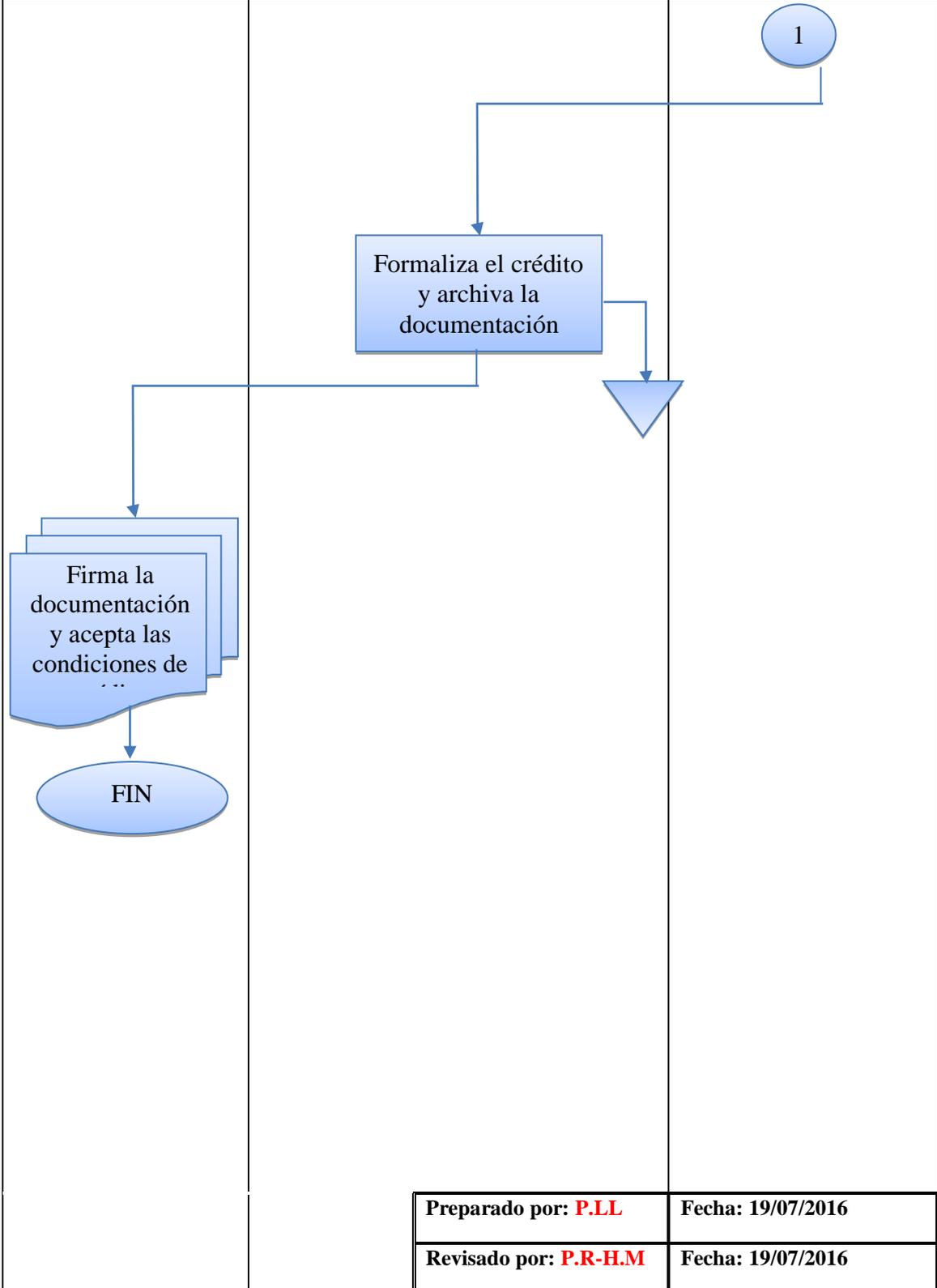
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
FLUJOGRAMA-COLOCACI3N CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**F-CC**  
**2/2**

**SOLICITANTE**

**COMITÉ DE CRÉDITO**

**CONSEJO DE  
ADMINISTRACI3N**



Preparado por: **P.LL**

Fecha: 19/07/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 19/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CONTROL INTERNO-COLOCACI3N CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

CI-CC  
1/3

Nº	PROCESOS	SI	NO	OBSERVACI3N
1	Realizar la solicitud por escrito mediante el formulario de solicitud de crédito, adjuntando la siguiente documentaci3n: - Revisi3n de la Central de Riesgos - Documentos personales del solicitante y en caso de tener de los garantes. - Copia de la cédula, certificado de votaci3n actual, copia del rol de pagos y algú n otro documento que justifique sus ingresos	5	5	Con la revisi3n de la Central de Riesgos se puede ver el nivel crediticio del socio y la capacidad de pago del mismo.
2	El Jefe de crédito recibe la solicitud, verifica que reú na los requisitos y la presenta en la pró xima reuni3n de comité.	6	4	
3	El comité analiza las solicitudes recibidas basándose en: - Autenticidad de los documentos - Aportaciones y ahorros constituidos en la cooperativa - Calidad de récord crediticio del socio y garantías - Destino y características del crédito solicitado. - Calidad y cantidad de las garantías presentadas. - Capacidad de pago del deudor y garantía.	6	4	Solamente se basa en la informaci3n otorgada por los oficiales de crédito
4	En reuni3n el Comité de Crédito decide sobre la aprobaci3n o no aprobaci3n del crédito.	6	4	

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 19/07/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 19/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CONTROL INTERNO-COLOCACIÓN CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

**CI-CC  
2/3**

5	En caso de ser rechazada la solicitud, el expediente será devuelto al solicitante junto con las observaciones respectivas. Si es aprobado es trasladado al analista de crédito	5	5	
6	El secretario del Consejo de Crédito recibe y traslada al Consejo de Administración para su aprobación.	5	5	
7	Aprobado el crédito se debe de formalizar mediante la firma del pagaré, el contrato de crédito debe ser autenticado ante un abogado cuando el monto sea mayor.	5	5	
8	El solicitante firma y acepta las condiciones del crédito.	4	6	
9	El comité de crédito recibe la documentación autorizada y archiva.	4	6	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>46</b>	<b>44</b>	

**Fórmula**

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{46}{90} = 0.95 \quad - \quad 95\% \quad \text{CONFIANZA}$$

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 19/07/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 19/07/2016



**Donde:**

CF= Confianza

CT= Calificaci3n

P= Ponderaci3n

RP = 100 – CP = 100 – 95 = 5% RIESGO

**Criterio**

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

**Interpretaci3n**

Obtenemos una confianza alta del 95% y un riesgo alto del 5%, con esto se busca que la cooperativa brinde servicios de confianza y que la recuperaci3n de los créditos sea eficiente. Se busca evaluar la colocaci3n interna desde el punto de vista de condiciones de colocaci3n en términos de tasa y el Análisis de las condiciones de los fondos externos (Obligaciones con Entidades Financieras) que sustentan las mismas.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 19/07/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 19/07/2016



## **Procedimientos Financieros –Recuperación de Cartera**

### **OBJETIVO**

Realizar procedimientos de cobros, diseñando estrategias y herramientas de recaudo efectivo de la cartera para evitar altos índices de morosidad.

### **ÁREA DE APLICACIÓN**

Los procedimientos son de aplicación para los servicios financieros.

### **DESCRIPCIÓN**

Los ciclos de crédito deben comprender las etapas de trámite de la solicitud y sus respectivos controles, trámite de revisión de la documentación y sus controles, otorgamiento, trámites de garantías con sus respectivos controles y recuperaciones.

<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Revisar diariamente la información donde e detalla las cuentas por cobrar, las fechas de vencimiento de dichas cuentas y su evolución	OFICIAL DE CRÉDITO
2	Realizar las gestiones necesarias para su recuperación, llamar al cliente por teléfono, visitarlo personalmente y hacerle conocer que tiene retrasos en sus pagos.	OFICIAL DE CRÉDITO
3	Confirma si realizó o no los pagos correspondientes	SOCIO
4	Si hace caso omiso a las llamadas y visitas se le envía hasta tres notificaciones por escrito por medio del departamento legal y jefe de crédito. Y en este lapso se encarga este departamento de renegociar la deuda directamente con el cliente.	JEFE DE CRÉDITO

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 22/07/2016

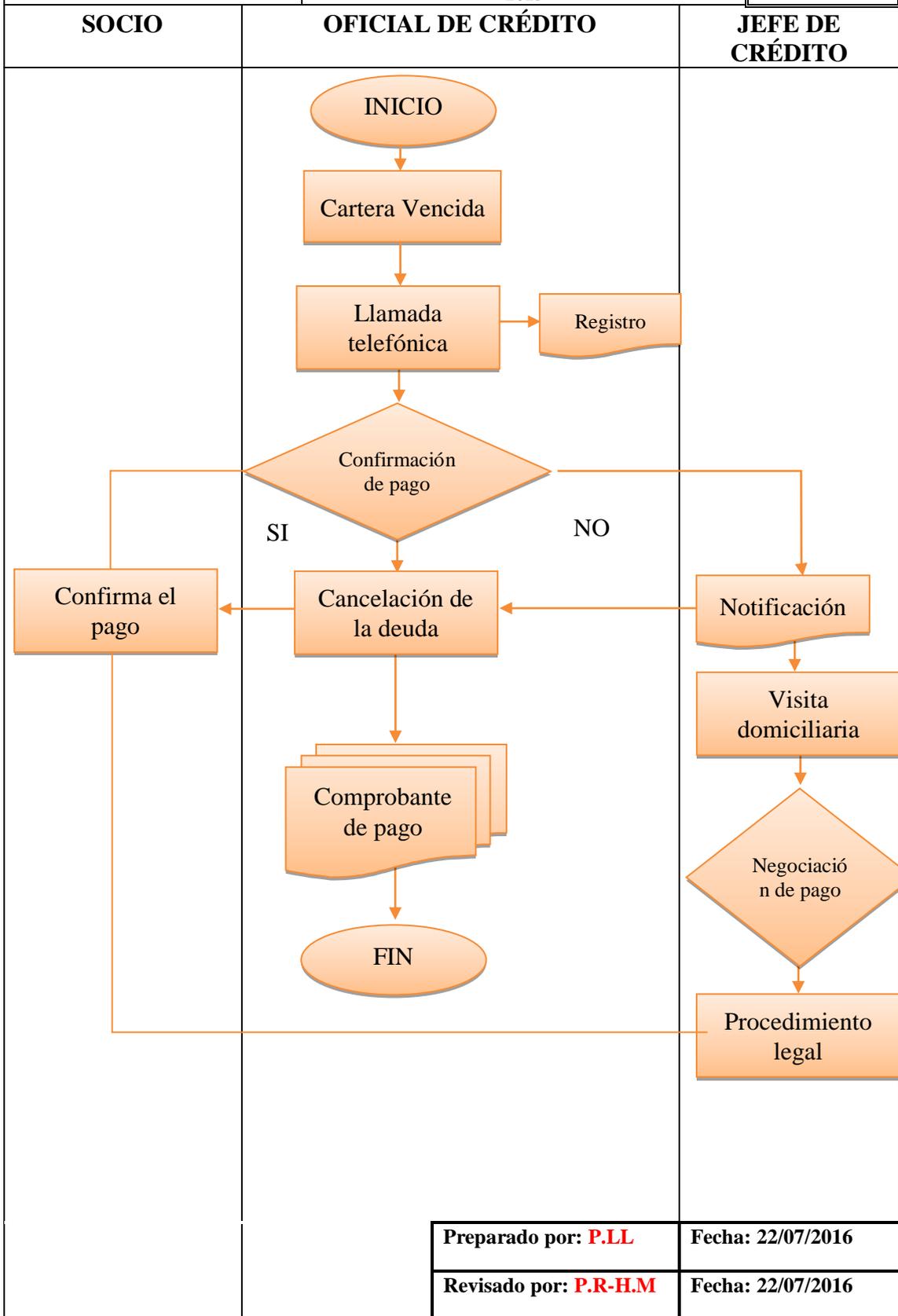
Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 22/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
 “CREDIL” LTDA.  
 FLUJOGRAMA-RECUPERACIÓN CARTERA  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
 2015

**F-RC**





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CONTROL INTERNO-RECUPERACIÓN CARTERA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

**CI-RC**  
**1/2**

N°	PROCESOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Revisar diariamente la información donde de detalla las cuentas por cobrar, las fechas de vencimiento de dichas cuentas y su evolución	5	0	
2	Realizar las gestiones necesarias para su recuperación, llamar al cliente por teléfono, visitarlo personalmente y hacerle conocer que tiene retrasos en sus pagos.	3	2	No todos los socios a quienes se realiza la llamada telefónica responden.
3	Confirma si realizó o no los pagos correspondientes	5	0	
4	Si hace caso omiso a las llamadas y visitas se le envía hasta tres notificaciones por escrito por medio del departamento legal y jefe de crédito. Y en este lapso se encarga este departamento de renegociar la deuda directamente con el cliente.	5	0	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>18</b>	<b>2</b>	

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 22/07/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 22/07/2016



### Fórmula

$$CF = \frac{C}{P} = \frac{18}{20} = 0.90 \quad - 90\% \quad \text{CONFIANZA}$$

### Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación

P= Ponderación

$$RP = 100 - CP = 100 - 90 = 10\% \text{ RIESGO}$$

### Criterio

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

### Interpretación

Obtenemos una confianza alta del 90% y un riesgo alto del 10%, con esto se busca que la cooperativa sea eficiente en la recuperación de los créditos y de la misma manera monitorear en forma diaria sobre las condiciones de colocación y recuperación de las mismas en base a las políticas de crédito. Se busca controlar que la mora no se incremente y compararlo con el Análisis de Riesgos de Mercado a fin de verificar las condiciones de Tasa aplicable a las nuevas captaciones.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 22/07/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 22/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIL” LTDA.**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

**IG**  
**1/2**

**Tabla 19: Indicadores de Gestión**

N°	INDICADOR	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN
1	Eficiencia del personal	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de personas capacitadas en el periodo 2015}}{\text{Total de personal convocados a la capacitación en el periodo 2015}}$ $\frac{5}{7} * 100 = 71\%$	Con relacion a la eficiencia del personal no todo el personal asiste a las capacitaciones que se han realizado.
2	Eficacia	$= \frac{\% \text{ de pprocesos cumplidos en la recuperacion de cartera en el periodo 2015}}{\text{Total de procesos evaluados de la recuperacion de cartera en el periodo 2015}}$ $\frac{8}{10} * 100 = 80\%$	La recuperacion de cartera no se ha cumplido en un 20% por desconocimiento personal en los objetivos que se a propuesto la cooperativa.
3	Eficacia requisitos	$= \frac{\% \text{ de empleados que cumplen con los reuisitos establecidos en el periodo 2015}}{\text{Total de personal que labora en la entidad en el periodo 2015}}$ $\frac{4}{7} * 100 = 57\%$	El indice de eficacia en los requisitos indica que se logro cumplir el 57% del total del personal
4	Eficacia	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de objetivos alcanzados en el periodo 2015}}{\text{Total de establecidos por la cooperativa en el periodo 2015}}$ $\frac{10}{12} * 100 = 83\%$	Se puede determinar que de los objetivos anuales solamente se han cumplido un 83%
5	Eficiencia Nivel de creditos	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de creditos aprobados en el periodo 2015}}{\text{Total de creditos planificados para el periodo 2015}}$ $\frac{7}{10} * 100 = 70\%$	El nivel de creditos otorgados es del 70% debido al nivel de endeudamiento de los socios

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 25/07/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 25/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIL” LTDA.**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

**IG**  
**2/2**

**Tabla 20: Indicadores de Gestión**

<b>6</b>	Eficacia Satisfacción del personal	$= \frac{\text{Total socio satisfechos}}{\text{Total socios atendidos}} = \frac{600}{840} = 0.71 \text{ 71\%}$	Se puede determinar que la cooperativa a alcanzado el 71% lo cual indica que es un porcentaje alto con respecto a la satisfacción de sus clientes lo cual permite que la cooperativa sea confiable.
<b>7</b>	Indicadores de eficiencia	$= \frac{\text{Eficacia programatica}}{\text{Eficacia presupuestal}} = \frac{0.75}{0.61} = 1.23\%$	La eficiencia que es el cumplimiento de objetivos y metas programadas con el minimo de recursos se ha logrado mas de un 23%.
<b>8</b>	Recuperación de créditos en el corto plazo	$= \frac{\text{Creditos cobrados en el periodo 2015}}{\text{Total de credito otorgado para el 2015}} = \frac{72}{92} = 0.78$	El nivel promedio para la recuperación de la cartera de créditos por el total de créditos concedidos es del 78% lo cual nos indica que el 22% corre el riesgo de ser incobrables.
<b>9</b>	Eficiencia Cobertura de la capacitación	$= \frac{\text{Total pers. capacitado en el periodo 2015}}{\text{Total pers. programado para el periodo 2015}} = \frac{17}{25} = 0.68 \text{ 68\%}$	La eficiencia con respecto al personal capacitado alcanzo un 60% lo cual indica que que el personal esta apto para cubrir con sus obligaciones encomendadas a cada uno.
<b>10</b>	Eficiencia Nivel de créditos	$= \frac{\text{Total de creditos concedidos consedidos}}{\text{Total creditos estimados}} = \frac{600}{840} = 0.71 \text{ 71\%}$	La eficiencia de los créditos estimados que corresponden al 100%, se concedio un 71% lo cual indica que la cooperativa es confiable.

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 25/07/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 25/07/2016



### NO POSEE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

**Condición:** La cooperativa no cuenta con una planificación estratégica, herramienta indispensable para la toma de decisiones.

**Criterio:** Según el **Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, Art. 29.-** Atribuciones y deberes de la asamblea general.-Literal 6 Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración

**Causa:** Falta de compromiso por parte de los directivos para la implementación de la planificación

**Efecto:** Provoca que los empleados desconozcan las funciones, los procedimientos y los procesos tanto administrativos como financieros que deben de llevarse dentro de la estructura interna de la cooperativa, ya que el control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que tiene establecidos institución para la consecución de los objetivos.

**Conclusión:** La falta de una planificación se debe al desinterés por parte de los directivos de la cooperativa para su implementación ya que ellos son los responsables de la misma, su ausencia provoca que la organización o se encuentre bien definida.

**Recomendación:** A la Administración se debe implementar una planificación estratégica, la misma que ayudará a fortalecer la imagen institucional de la Cooperativa, desarrollando estrategias que permitan promocionar los productos y servicios

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



### NO POSEE INDICADORES DE GESTIÓN

**Condición:** Falta de aplicación de indicadores de gestión

**Criterio:** Según Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador Dirección Nacional de Estudios, Indicadores de Eficiencia de la Banca Privada literal 1

**Antecedentes:** El éxito de una gestión se sustenta en el buen uso que se dé a la información disponible en la organización y fuera de ella. Internamente, los estados financieros constituyen una fuente muy importante para el análisis, pues de allí se derivan una gama de indicadores económicos y financieros que facilitan la elaboración de políticas que buscan mantener o alcanzar el liderazgo, reducir brechas, teniendo como referente una o más variables económicas, financieras o de productividad que se quiere alcanzar.

**Causa:** Falta de aplicación de indicadores de gestión los cuales son una herramienta de control para las actividades que realiza la actividad.

**Efecto:** No se verifica la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operaciones para evaluar la eficiencia de los mismos mediante un control interno y la aplicación de indicadores de gestión para determinar los procesos inexistentes o ineficientes de la Cooperativa.

**Conclusión:** Debido a que la entidad no cuenta con indicadores de gestión la cooperativa no cuenta con una herramienta que le ayude a la cuantificación de los objetivos, mismos que se deben evaluar de manera eficiente y eficaz.

**Recomendación:** A la Administración, implementar técnicas para la evaluación y seguimiento a los indicadores de gestión, quienes son parte fundamental para determinar los resultados esperados; los resultados obtenidos permiten evidenciar cuales son los controles fijados para el cumplimiento de cada objetivo o actividad programada.

Preparado por: P.LL

Fecha: 11/08/2016

Revisado por: P.R-H.M

Fecha: 11/08/2016



## FALTA DE CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS

### Condición

No existe una capacitación constante hacia los empleados

### Criterio

Según **Reglamento Interno de Trabajo del Ministerio de Trabajo Art.- 46.** El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

**Causa:** Falta de presupuesto, de iniciativa propia y de un plan de capacitación en donde se especifique cada tiempo se debe asistir a una capacitación y cuáles deben ser los temas de la misma.

**Efecto:** Falta de conocimientos y destrezas en el personal, no permite desempeñarse adecuadamente en las actividades que realiza.

**Conclusión:** El personal de la cooperativa no cuenta con capacitaciones constantes como lo establece el reglamento de trabajo del Ministerio laboral y el encargado es el departamento de recursos humanos.

**Recomendación:** Al jefe de recursos humanos establecer un presupuesto y otros mecanismos que den a sus colaboradores los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



### MANEJO INADECUADO DEL ARCHIVO

**Condición:** El manejo inadecuado del archivo general en la institución

**Criterio:** Según las **Normas Complementarias para el Funcionamiento del seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario Art. 39.-** A fin de garantizar el óptimo y seguro funcionamiento del Sector Financiero Popular y Solidario, las instituciones partícipes de la Red de Seguridad Financiera deberán mantener estrecha colaboración e intercambio de información. Asimismo, cada una de ellas deberá tomar las provisiones necesarias para el resguardo de la información sensible que pudiera afectar de algún modo la estabilidad del sistema.

**Causa:** Falta de una normativa que regule el manejo del archivo mismo que ayuda a que la entidad tenga un resguardo eficiente de la información y documentación.

**Efecto:** Puede generarse la pérdida de los expedientes o documentación, generando malestar entre los socios de la institución.

**Conclusión:** No existe coordinación respectiva en el momento de colocar las carpetas que terminaron el préstamo de una manera alfabéticamente, la cual podría ocurrir pérdidas de documentos que son de vital importancia para la Institución, la persona que está a cargo del Control de los documentos para llevar de una manera adecuada y oportuna, con el fin de mantener el Control del archivo.

**Recomendación:** Es necesario que la persona responsable de llevar el Control de las carpetas ya sean vigentes o canceladas se lleve de una manera alfabéticamente, conjuntamente con la coordinación del personal que labora en esa área, ya que es primordial mantener en un lugar adecuado las carpetas de los Clientes, con la finalidad de salvaguardar la respectiva documentación de la Institución.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



### NO POSEE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO

**Condición:** No cuenta con un Manual de Control Interno

**Criterio:** Según **La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera**

**Art.22.-** Lineamientos de Control Interno : Las cooperativas de los segmentos 4 y 5, deberán considerar al menos los siguientes lineamientos: a) Llevar un registro ordenado y actualizado de todos los socios de la entidad, así como de archivos y registros de las actas; b) Garantizar la adecuada segregación de funciones; c) Elaborar y aplicar manuales de crédito y captaciones, que deberán ser aprobados por el Consejo de Administración; d) Elaborar y aplicar procedimientos para la custodia del efectivo y sus equivalentes; así como de documentos tales como: pagares, pólizas y garantías; y, e) Mantener los expedientes de crédito debidamente archivados, que contendrán al menos los siguientes documentos: solicitud de crédito, tabla de amortización, copias de cédulas de ciudadanía o identidad de deudores y garantes y documentos de respaldo legal de las garantías constituidas.

**Causa:** Desconocimiento del manual de control interno para su aplicación

**Efecto:** No poder documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables en la entidad, mismo que facilita las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.

**Conclusión:** La implementación de un sistema de control ayuda a la consecución de los objetivos, por medio de la aplicación de la normativa para la consecución de los objetivos de manera eficiente y eficaz.

**Recomendación:** A la Administración y Gerente General implementar un sistema de control interno con el objeto de establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación de control interno en las cooperativas, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control con el fin de alcanzar los objetivos.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



### NO SE REALIZA EVALUACIONES AL PERSONAL

**Condición:** En la cooperativa no se evalúa el desempeño del personal, mismo que influye en la consecución de los objetivos.

**Criterio:** Según la **Norma Técnica de Calificación de Servicios y Evaluación de Desempeño, Art. 3.-** Del Subsistema de Evaluación del Desempeño.- La evaluación del desempeño consiste en un mecanismo de rendición de cuentas programada y continua, basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, por las unidades organizacionales o procesos internos y por sus funcionarios y servidores, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan.

**Causa:** Falta de organización que fomente la eficacia y eficiencia de los funcionarios y servidores en su puesto de trabajo, estimulando su desarrollo profesional y potenciando su contribución al logro de los objetivos y estrategias institucionales, falta del establecimiento del plan de capacitación y desarrollo de competencias de los funcionarios y servidores de la organización

**Efecto:** No se puede realizar la evaluación del desempeño mismo que ayuda para establecer y apoyar, ascensos y promociones, traslados, traspasos, cambios administrativos, estímulos y menciones, entre otros.

**Conclusión:** La evaluación del desempeño ayudar a verificar si como institución estamos cumpliendo con los objetivos,

**Recomendación:** Al departamento de talento humano realizar constantemente evaluaciones para verificar el cumplimiento de los objetivos, así como también de implementar un plan de capacitación para que los empleados estén capacitados de acuerdo a la función que desempeñan, además un plan de motivación e incentivo para el personal y por último la renovación y modernización de su equipamiento

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 11/08/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 11/08/2016



### NO SE REALIZA EVALUACIONES DE RIESGOS

**Condición:** En la cooperativa no se realiza evaluaciones a los riesgos detectados dentro de la misma.

**Criterio:** Según la Superintendencia de Bancos y Seguros Art. 3 “Las instituciones del sistema financiero tiene la responsabilidad de administrar su riesgos, a cuyo efecto deben contar con procesos formales de administración integral de riesgo que permitan identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que están asumiendo. Cada institución del sistema financiera tiene su propio perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancias específicas; por tanto, al no existir un esquema único de administración integral de riesgo, cada entidad desarrollará el suyo propio”.

**Causa:** Desconocimiento en cuanto a la evaluación y mitigación de riesgos por parte de los directivos de la Cooperativa.

**Efecto:** La falta de evaluación y mitigación de los riesgos del departamento de créditos puede ocasionar carteras incobrables generando iliquidez a la cooperativa.

**Conclusión:** La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizara un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se pueden afrontar. A si como implementar un plan de mitigación de riesgos que desarrolla una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación.

**Recomendación:** Al gerente General junto con el equipo de administración deberá realizar un plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riegos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos de manera continua.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



## INEXISTENCIA DE ESTRATEGIAS PARA EL COBRO DE LA CARTERA VENCIDA

**Condición:** La cooperativa no cuenta con manual de procedimientos para la recuperación de cartera.

**Criterio: Según Resolución N° SEPS-IEN-2013-064 Literal 1.12. Gestiones de cobranzas extrajudiciales.-** Son todo tipo de acciones y gestiones extrajudiciales que por diferentes medios se realizan para recuperar las carteras de crédito vencidas y morosas, las cuales deben ser documentadas o registradas según corresponda; y, 1.13.

**Gestión preventiva de recuperación de cartera.-** Son todas las acciones y gestiones de notificación de la aproximación del vencimiento de una obligación de crédito, las que por su naturaleza corresponden a un proceso adecuado de administración y gestión de riesgo crediticio cuyo costo no es imputable a los socios, clientes o usuarios.

**Causa:** Falta de seguimiento por parte de las autoridades a las áreas que conforman la cooperativa a fin de determinar cuáles son las necesidades.

**Efecto:** Al no contar con los respectivos manuales de procedimientos de recuperación de cartera, el personal desarrolla sus actividades por costumbre, incrementando el riesgo operativo y no garantiza el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

**Conclusión:** Es necesario que el personal de la Cooperativa conjuntamente con los Asesores de Crédito trabaje en equipo para realizar visitas a los clientes entregando Notificaciones y las respectivas llamadas telefónicas, con la finalidad de realizar recuperaciones de los diferentes créditos otorgados por la Institución, con la finalidad de que los Clientes paguen para que baje la morosidad.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**HH**  
**9/17**

**Recomendación:** Al Gerente General deberá asignar la responsabilidad al jefe del departamento de créditos preparar los manuales de procedimientos de recuperación de cartera, los mismos que deberán ser conocidos por todo el personal de créditos. En el caso de contar con el personal suficiente y capacitado deberán realizarlo a través de asesoría externa, que permitan dinamizar las operaciones de recuperación y participación del área de ahorro e inversión en los procesos de mejoramiento y desarrollo de productos de captación e inversión a través de asumir decisiones políticas y financieras eficientes.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

HH  
10/17

### NO SE REALIZA SEGUIMIENTOS A LOS CRÉDITOS OTORGADOS

**Condición:** No se verifica el fin de los créditos otorgados

**Criterio:** Según las **Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Art7.-** "La administración del portafolio de crédito incluye las siguientes etapas fundamentales: el otorgamiento que incluye las fases de evaluación, aprobación, instrumentación y desembolso; seguimiento; recuperación; y, control"

**Causa:** La falta de personal, recursos y a que no existe una política que establezca cual es el proceso a seguir para realizar esta actividad.

**Efecto:** Desconocimiento de cuál era el fin del dinero, aumento morosidad e índice de incobrabilidad.

**Conclusión:** La falta de seguimiento a los créditos otorgados es primordial, al momento de entregar el préstamo al socio ya que existe la posibilidad del riesgo crediticio mismo que puede ser por factores internos o externos; la inexistencia de una política para el seguimiento de los créditos incrementa la morosidad.

**Recomendación:** A la Jefe de Créditos que se debe evaluar y hacer un seguimiento constante a los créditos otorgados ya que puede existir riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos y para que la Cartera no genere morosidad por parte del socio, con el fin de alcanzar con los objetivos que se plantea la institución.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

HH  
11/17

### FALTA DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE FRAUDES

**Condición:** Inexistencia de medidas para evitar fraudes

**Criterio:** Según la **Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos Art. 2.-** Además de las y los sujetos obligados a informar, quienes conocieren de hechos relacionados con los delitos mencionados en esta Ley los informarán a las autoridades competentes y, en el caso de que conozcan de la existencia de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, informarán de ello a la Unidad de Análisis Financiero (UAF). Se entenderá por operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas los movimientos económicos, realizados por personas naturales o jurídicas, que no guarden correspondencia con el perfil que éstas han mantenido en la entidad reportante y que no puedan sustentarse. La Unidad de Análisis Financiero (UAF) es la dependencia competente para receptor toda clase de información y reportes relacionados con los delitos de lavado de activos y el financiamiento de delitos.

**Causa:** No revisar periódicamente los antecedentes del personal, no contar con un código de ética para prevenir fraudes. Falta de un ambiente laboral positivo que evite el delito como forma de compensación de injusticias laborales.

**Efecto:** Desviaciones de fondos, inestabilidad de la gestión financiera, insatisfacción en los socios, inexistencia de evaluación y control de proceso.

**Conclusión:** La cooperativa debe tomar medidas que ayuden a evitar fraudes y transacciones económicas injustificadas mediante la revisión de los antecedentes penales del personal

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 11/08/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 11/08/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**HH**  
**12/17**

**Recomendación:** A la Administración crear políticas que ayuden a evitar fraudes dentro de la entidad, mismos que pueden perjudicar el desarrollo de las actividades y la consecución de los objetivos. Se debe implementar políticas de control interno, las mismas que estén acorde con la funcionalidad de la cooperativa y a las normativas establecidas por la entidad que las rige, de esta manera se disminuyen posibles fraudes en áreas donde se presentan debilidades de control interno.

Preparado por: **P.LL** Fecha: 11/08/2016

Revisado por: **P.R-H.M** Fecha: 11/08/2016



### INEXISTENCIA DE MANUAL PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

**Condición:** El personal que labora en el departamento de crédito de la cooperativa no cumple con los perfiles profesionales acorde a las funciones que desempeña, han sido contrastados por afinidad y parentesco.

**Criterio:** Un manual de reclutamiento y selección de personal que contenga las especificaciones de los perfiles acorde al cargo que vaya a desempeñar descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal.

**Causa:** La falta de conocimientos y el deseo por apoyar al personal que ha demostrado superación se ha contratado a personal no profesional sin analizar ningún tipo de selección y con el desarrollo de las funciones estableciendo.

**Efecto:** La falta de proceso adecuado de selección del personal y no contar con un talento humano profesional puede obstaculizar el crecimiento planificado puesto que a más del deseo de superación debe contar con conocimientos para poder desarrollar de manera adecuada las funciones que le sean encomendadas.

**Conclusión:** La unidad no posee personal profesional competitivo pero que ha demostrado deseo de superación por lo que la entidad no puede crecer de manera proyectada en su planificación estratégica por la falta de un adecuado proceso de selección y contratación del personal.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**HH**  
**14/17**

**Recomendación:** Al gerente General en el caso de existir nuevas contrataciones de personal se deberá seleccionar tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de selección y contratación del personal, considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño. El ingreso del personal a la entidad se efectuara previa la convocatoria, evaluación y selección que permita identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia, por lo que ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



### INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CREDITO

**Condición:** Los asesores de crédito pasan por alto la documentación o manual de crédito existente en la cooperativa dejándose influenciar de acuerdo al grado de amistad o de confianza e incluso dependiendo de los montos, los mismos que en la mayoría de los casos son aprobados por los mismos asesores incumpliendo el debido proceso que se debe realizar.

**Criterio:** Para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, los asesores deberán observar las políticas generales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo, que hayan sido emitidas y divulgadas por la máxima autoridad y directivos de la cooperativa.

**Causa:** Falta de gestión del jefe del departamento de créditos en no verificar el cumplimiento de un documento interno establecido para generar mayor control de un posible riesgo crediticio.

**Efecto:** El riesgo de recuperación del crédito otorgado por inobservancia del manual de crédito establecido para la consecución de créditos lo cual genera mayor riesgo de recuperación de cartera e incrementar la morosidad.

**Conclusión:** La entidad presenta un manual de procedimientos de créditos el mismo que sea verificado a través de la técnica de observación que cada uno de los asesores posee físicamente el mismo que no es cumplido en su totalidad por lo que hay el riesgo de que no se cuente con la información completa para poder verificar todos los datos reales del socio que se le concedió el crédito.

**Recomendación:** Al Gerente General debe aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del cien por ciento del manual crediticio a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito así como distribuir el proceso de desembolso a una persona distinta de los asesores el mismo que deberá verificar el cumplimiento de todos los requisitos y proceda al desembolso.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**HH**  
**16/17**

### INADECUADA SEGREGACION DE FUNCIONES

**Condición:** En la entidad un empleado cumple con varias funciones y responsabilidades.

**Criterio:** Según el **Principio de Control Interno** "Separación de funciones de carácter Incompatible: Evita que un mismo empleado, ejecutivo o servidor público, ejecute todas las etapas de una operación dentro de un mismo proceso, por lo que se debe separar la autorización, el registro y la custodia dentro de las operaciones administrativas y financieras, según sea el caso, compatible".

**Causa:** La falta de un manual de segregación de funciones provoca que el personal sea multifuncional.

**Efecto:** Genera que se pueda alterar la información, no se asuma las responsabilidades correctamente.

**Conclusiones:** E la cooperativa los empleados no tienen delimitadas las funciones ya que cada uno de ellos son los que generan toda la información desde la recepción, verificación y emisión de la misma.

**Recomendaciones:** Al Gerente General junto con el Departamento de Recursos Humanos, establecer políticas para que los empleados no sean multi8funcionales salvo el caso que sea necesario y los mismos realicen verificaciones del cruce de la información.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016



**INADECUADO MANEJO DEL SISTEMA INFORMÁTICO, MISMO QUE NO PERMITE TENER UN CONTROL ADECUADO DE LA INFORMACION**

**Condición:** A través de la técnica de observación se pudo determinar que las claves de ciertos funcionarios no son personales y son compartidas por lo que existe el riesgo de que se realicen operaciones y no se pueda identificar el usuario que lo realice.

**Criterio:** Según Memorando No. SEPS-2015-033: Una vez operativa la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, realizará las gestiones necesarias, a fin de que se implemente un sistema informático que coadyuvé a la administración y control del sistema cooperativo ecuatoriano que integre la información financiera y legal de las cooperativas y demás organizaciones que comprende el sector económico popular y solidario

**Causa:** La falta de conocimiento y el costo de un nuevo sistema han generado el uso del sistema que no es interactivo y no permite contar con mayor información al día.

**Efecto:** Con un sistema que no permita tener mayor control, ni contar con la información oportuna no permitirá tomar las mejores decisiones.

**Conclusiones:** La cooperativa está operando con un sistema llamado AFC el cual no permite tener mayor control; así como la información no es procesada de manera inmediata.

**Recomendaciones:** Al Gerente General se le recomienda que se realice un estudio junto con el departamento de sistemas para el mejoramiento y actualización del sistema mismo que permita tener la información actualizada e inmediata facilitando la toma de decisiones así como también concientizar a todo el personal de la cooperativa para que las claves cumplan con su función de ser personales y poder identificar el responsable de cualquier operación que pueda realizar.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 11/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 11/08/2016

# **INFORME DE CONTROL INTERNO**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“CREDIL” LTDA.  
CARTA DE PRESENTACIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

CP  
1/2

Ambato, 15 de agosto del 2016

Señor

César Chango

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“CREDIL” LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

Luego de expresarle un atento y cordial saludo, me es muy grato dirigirme a usted para poner a su conocimiento que se ha efectuado el análisis y evaluación del control interno de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIL” LTDA., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2015.

El mencionado análisis y evaluación del control interno se efectuó en base a los procedimientos establecidos y al modelo Coso II; se realizó un análisis minucioso en lo que se refiere al Área Administrativa, Financiera, de Recursos Humanos, Sistemas, Caja y Captaciones, de Crédito y Cobranzas mediante el cual hace énfasis el Control Interno de la Cooperativa. Además se ha tomado en cuenta la normativa legal vigente (estatutos de la cooperativa), relacionada con el proceso examinado. De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, arroja los siguientes resultados; los mismos que se encuentran reflejados en el informe adjunto que se presenta a continuación.

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 15/08/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 15/08/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CARTA DE PRESENTACIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

**CP**  
**2/2**

Se espera haber cumplido con las expectativas de la entidad, de tal forma que los comentarios y recomendaciones sean de gran utilidad para optimizar las operaciones de la organización, hecho que sin duda alguna la llevarán al éxito.

**Atentamente,**

Patricia Alexandra Lluay Lluay

**AUDITOR**

Preparado por: **P.LL** Fecha: 15/08/2016

Revisado por: **P.R-H.M** Fecha: 15/08/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
CONVOCATORIA CONFERENCIA FINAL  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

CC

**Sección:** Gerencia

**Asunto:** Convocatoria a la conferencia final

Ambato, 15 de agosto del 2016

Señor

César Chango

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y 23 de su Reglamento, convoco a usted a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe del análisis y evaluación del Control Interno de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDIL" LTDA., por el período 2015. La diligencia se llevará a cabo en las instalaciones de la institución, el día martes 5 de Agosto del 2016, a las 14h30. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía de la persona que participará en su representación.

Atentamente,

Patricia Alexandra Lluay Lluay  
**AUDITOR**

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 15/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 15/08/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015.

CR

Ambato, 15 de agosto del 2016

Señor

César Chango

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

En la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, a los veinte y ocho días del mes de julio del dos mil dieciséis, una vez realizado el Análisis y Evaluación del Control Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito "Credil" Ltda., por el período 2015 y de conformidad a las normativas vigentes; en el presente informe pongo a su consideración los resultados obtenidos.

El análisis y evaluación del control interno correspondiente al año 2015, tiene como objetivo mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y financiera de la cooperativa además de proporcionar una seguridad razonable.

A continuación se cita las respectivas debilidades encontradas en conformidad a sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

**Atentamente,**

Patricia Alexandra Lluay Luay

**AUDITOR**

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 15/08/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 15/08/2016



## INFORME DE AUDITORÍA

### 1. Datos Generales

#### Información General de la Cooperativa

Nombre de la Cooperativa:	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda.
R.U.C. N°	1891735002001
Resolución	SEPS-ROEPS-2013-000807
Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asamblea General;</li><li>• Consejo de Administración;</li><li>• Consejo de Vigilancia;</li><li>• Gerencia;</li><li>• Secretaria;</li></ul>
Detalle de Directivos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presidente del Consejo de Administración: Medardo Euclides Guzmán Paucar</li><li>• Presidente del Consejo de Vigilancia: Cristina Elizabeth Santamaría Castro</li><li>• Gerente: César Olmedo Chango Tubon</li><li>• Secretario: Mario Guillermo Moposita Laguna</li></ul>
Dirección:	24 de Mayo y Ana Paredes
Provincia:	Cotopaxi
Cantón:	Salcedo
Ciudad:	Salcedo
Sector / Parroquia:	San Miguel

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 15/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 15/08/2016



### Base Legal:

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
  - Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
  - Resolución No. SEPS-INEPS-2012-0024 emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Catálogo Único de Cuentas);
  - Estatuto social adecuado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
  - Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad.

### 2. Objetivo

Analizar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil" Ltda., con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y financiera.

### 3. Alcance

El período comprendido entre el 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015.

### 4. Hallazgos y Recomendaciones

Producto de la aplicación de los procedimientos de auditoría a la documentación e información recibida, se establecieron los siguientes hallazgos y recomendaciones:

#### **HH-1 : NO POSEE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

**Conclusión:** La falta de una planificación se debe al desinterés por parte de los directivos de la cooperativa para su implementación ya que ellos son los responsables de la misma, su ausencia provoca que la organización o se encuentre bien definida.

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 15/08/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 15/08/2016



**Recomendación:** A la Administración se debe implementar una planificación estratégica, la misma que ayudará a fortalecer la imagen institucional de la Cooperativa, desarrollando estrategias que permitan promocionar los productos y servicios.

**HH-2 : NO POSEE INDICADORES DE GESTIÓN**

**Conclusión:** Debido a que la entidad no cuenta con indicadores de gestión la cooperativa no cuenta con una herramienta que le ayude a la cuantificación de los objetivos, mismos que se deben evaluar de manera eficiente y eficaz.

**Recomendación:** A la Administración, implementar técnicas para la evaluación y seguimiento a los indicadores de gestión, quienes son parte fundamental para determinar los resultados esperados; los resultados obtenidos permiten evidenciar cuales son los controles fijados para el cumplimiento de cada objetivo o actividad programada.

**HH-3: FALTA DE CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS**

**Conclusión:** El personal de la cooperativa no cuenta con capacitaciones constantes como lo establece el reglamento de trabajo del Ministerio laboral y el encargado es el departamento de recursos humanos.

**Recomendación:** Al jefe de recursos humanos establecer un presupuesto y otros mecanismos que den a sus colaboradores los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 15/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 15/08/2016



**HH-4: MANEJO INADECUADO DEL ARCHIVO**

**Conclusión:** No existe coordinación respectiva en el momento de colocar las carpetas que terminaron el préstamo de una manera alfabéticamente, la cual podría ocurrir pérdidas de documentos que son de vital importancia para la Institución, la persona que está a cargo del Control de los documentos para llevar de una manera adecuada y oportuna, con el fin de mantener el Control del archivo.

**Recomendación:** Es necesario que la persona responsable de llevar el Control de las carpetas ya sean vigentes o canceladas se lleve de una manera alfabéticamente, conjuntamente con la coordinación del personal que labora en esa área, ya que es primordial mantener en un lugar adecuado las carpetas de los Clientes, con la finalidad de salvaguardar la respectiva documentación de la Institución.

**HH-5: NO POSEE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO**

**Conclusión:** La implementación de un sistema de control ayuda a la consecución de los objetivos, por medio de la aplicación de la normativa para la consecución de los objetivos de manera eficiente y eficaz.

**Recomendación:** A la Administración y Gerente General implementar un sistema de control interno con el objeto de establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación de control interno en las cooperativas, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control con el fin de alcanzar los objetivos.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 15/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 15/08/2016



**HH-6: NO SE REALIZA EVALUACIONES AL PERSONAL**

**Conclusión:** La evaluación del desempeño ayudar a verificar si como institución estamos cumpliendo con los objetivos,

**Recomendación:** Al departamento de talento humano realizar constantemente evaluaciones para verificar el cumplimiento de los objetivos, así como también de implementar un plan de capacitación para que los empleados estén capacitados de acuerdo a la función que desempeñan, además un plan de motivación e incentivo para el personal y por último la renovación y modernización de su equipamiento

**HH-7: NO SE REALIZA EVALUACIONES DE RIESGO**

**Conclusión:** La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizara un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se pueden afrontar. A si como implementar un plan de mitigación de riesgos que desarrolla una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación.

**Recomendación:** Al gerente General junto con el equipo de administración deberá realizar un plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riegos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos de manera continua.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 15/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 15/08/2016



**HH-8:** INEXISTENCIA DE ESTRATEGIAS PARA EL COBRO DE LA CARTERA VENCIDA

**Conclusión:** Es necesario que el personal de la Cooperativa conjuntamente con los Asesores de Crédito trabaje en equipo para realizar visitas a los clientes entregando Notificaciones y las respectivas llamadas telefónicas, con la finalidad de realizar recuperaciones de los diferentes créditos otorgados por la Institución, con la finalidad de que los Clientes paguen para que baje la morosidad.

**Recomendación:** Al Gerente General deberá asignar la responsabilidad al jefe del departamento de créditos preparar los manuales de procedimientos de recuperación de cartera, los mismos que deberán ser conocidos por todo el personal de créditos. En el caso de contar con el personal suficiente y capacitado deberán realizarlo a través de asesoría externa, que permitan dinamizar las operaciones de recuperación y participación del área de ahorro e inversión en los procesos de mejoramiento y desarrollo de productos de captación e inversión a través de asumir decisiones políticas y financieras eficientes.

**HH-9:** NO SE REALIZA SEGUIMIENTO A LOS CRÉDITOS OTORGADOS

**Conclusión:** La falta de seguimiento a los créditos otorgados es primordial, al momento de entregar el préstamo al socio ya que existe la posibilidad del riesgo crediticio mismo que puede ser por factores internos o externos; la inexistencia de una política para el seguimiento de los créditos incrementa la morosidad.

**Recomendación:** A la Jefe de Créditos que se debe evaluar y hacer un seguimiento constante a los créditos otorgados ya que puede existir riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos y para que la Cartera no genere morosidad por parte del socio, con el fin de alcanzar con los objetivos que se plantea la institución.

Preparado por: **P.LL**

Fecha: 15/08/2016

Revisado por: **P.R-H.M**

Fecha: 15/08/2016



**HH-10:** FALTA DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE FRAUDES

**Conclusión:** La cooperativa debe tomar medidas que ayuden a evitar fraudes y transacciones económicas injustificadas mediante la revisión de los antecedentes penales del personal

**Recomendación:** A la Administración crear políticas que ayuden a evitar fraudes dentro de la entidad, mismos que pueden perjudicar el desarrollo de las actividades y la consecución de los objetivos. Se debe implementar políticas de control interno, las mismas que estén acorde con la funcionalidad de la cooperativa y a las normativas establecidas por la entidad que las rige, de esta manera se disminuyen posibles fraudes en áreas donde se presentan debilidades de control interno.

**HH-11:** INEXISTENCIA DEL MANUAL PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

**Conclusión:** La unidad no posee personal profesional competitivo pero que ha demostrado deseo de superación por lo que la entidad no puede crecer de manera proyectada en su planificación estratégica por la falta de un adecuado proceso de selección y contratación del personal.

**Recomendación:** Al gerente General en el caso de existir nuevas contrataciones de personal se deberá seleccionar tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de selección y contratación del personal, considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño. El ingreso del personal a la entidad se efectuara previa la convocatoria, evaluación y selección que permita identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia, por lo que ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 15/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 15/08/2016



**HH-12:** INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CRÉDITO

**Conclusión:** La entidad presenta un manual de procedimientos de créditos el mismo que sea verificado a través de la técnica de observación que cada uno de los asesores posee físicamente el mismo que no es cumplido en su totalidad por lo que hay el riesgo de que no se cuente con la información completa para poder verificar todos los datos reales del socio que se le concedió el crédito.

**Recomendación:** Al Gerente General debe aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del cien por ciento del manual crediticio a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito así como distribuir el proceso de desembolso a una persona distinta de los asesores el mismo que deberá verificar el cumplimiento de todos los requisitos y proceda al desembolso.

**HH-13:** INADECUADA SEGREGACION DE FUNCIONES

**Conclusiones:** E la cooperativa los empleados no tienen delimitadas las funciones ya que cada uno de ellos son los que generan toda la información desde la recepción, verificación y emisión de la misma.

**Recomendaciones:** Al Gerente General junto con el Departamento de Recursos Humanos, establecer políticas para que los empleados no sean multifuncionales salvo el caso que sea necesario y los mismos realicen verificaciones del cruce de la información.

**HH-14:** INADECUADO MANEJO DEL SISTEMA INFORMATICO, MISMO QUE NO PERMITE TENER UN CONTROL ADECUADO DE LA INFORMACION

**Conclusiones:** La cooperativa está operando con un sistema llamado AFC el cual no permite tener mayor control; así como la información no es procesada de manera inmediata.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 15/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 15/08/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"CREDIL" LTDA.  
INFORME DE AUDITORÍA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2015

IA 9/9

**Recomendaciones:** Al Gerente General se le recomienda que se realice un estudio junto con el departamento de sistemas para el mejoramiento y actualización del sistema mismo que permita tener la información actualizada e inmediata facilitando la toma de decisiones así como también concientizar a todo el personal de la cooperativa para que las claves cumplan con su función de ser personales y poder identificar el responsable de cualquier operación que pueda realizar.

Preparado por: <b>P.LL</b>	Fecha: 15/08/2016
Revisado por: <b>P.R-H.M</b>	Fecha: 15/08/2016

## CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., agencia Ambato se ha dedicado a ofrecer varios productos financieros, se encuentra en el mercado desde hace ya más de 6 años, los problemas identificados son el desconocimiento y deficiente control en cada una de los procesos, la cooperativa presenta un inadecuado manejo de los procesos de cobro, además no se realiza capacitaciones constantes provocando insatisfacción para sus administradores por lo que se deben aplicar controles a la entidad.
- Mediante el análisis del control interno efectuado en la cooperativa se pudo verificar si se cumple oportunamente con la gestión administrativa y financiera, además la adopción de la Gestión de Riesgos Corporativos (COSO II), permitió la estructuración de ocho componentes debidamente interrelacionados entre sí, a fin de producir un sistema de control interno adecuado, para el manejo de los riesgos de la cooperativa.
- La Cooperativa no cuenta con un plan estratégico y plan operativo anual, responsables del mismo el Consejo de Administración, aspectos que no se cumple por la falta de compromiso con la institución.
- Falta de aplicación de indicadores de gestión con la finalidad de determinar los niveles de desempeño en el uso de los recursos, a las deficiencias dadas en este punto deben ser aplicadas para tomar medidas correctivas.
- Según Reglamento Interno de Trabajo del Ministerio de Trabajo Art.- 46. Se fija la exigencia de tener planes de capacitación con el respectivo presupuesto a fin de que mejore el desempeño del personal que no se ha cumplido según lo previsto, este punto se dio por la falta de iniciativa y la asignación de recursos del departamento del Talento Humano.

## RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., debe implementar procesos que se definieron claramente dentro de la entidad, como son la recuperación de cartera vencida y otorgamiento de créditos siendo éstas las actividades primordiales de la institución, fijando los responsables de cada actividad.
- Se recomienda realizar constantemente evaluaciones al sistema de control interno mediante la utilización de métodos de evaluación del control interno, mismo que es esencial para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos
- Elaborar el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, definiendo los objetivos con los puntos clave de crecimiento institucional, que se deberán llevar acabo en un momento determinado de tiempo, y que debe ser evaluado permanentemente.
- Aplicar indicadores de gestión como conocer el desempeño de los recursos en términos de eficacia y eficiencia en las operaciones que se realizan en la entidad, dando un énfasis en la obtención de resultados.
- Elaborar los planes de capacitación y de evaluación de desempeño con la finalidad de maximizar las habilidades de los empleados, alcanzando los objetivos institucionales, realizando en base a las funciones que deben cumplir para un determinado cargo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2005). *Auditoría y Control interno*. Madrid: Cultural.
- Arens, A., et al. (2007). *Auditoría: Un Enfoque Integral* (11a ed.). México: Pearson Educación.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3a ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos* (2a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Calderón, J., & Alzamora, L. (2010). *Metodología de la Investigación Científica en Posgrado*. Lima: Safe Creative.
- Cardozo, H. (2006). *Auditoría del Sector Solidario, Aplicación de Normas Internacionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, A. (2005). *Auditoría y Control Interno* (1a ed.). Bogotá: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración. Proceso Administrativo* (3a ed.). Bogotá: McGrawHill.
- Corporación de Estudios y Publicaciones. (2014). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. Quito: C. E. P.
- Estupiñan, R. (2011). *Administración de Riesgo Empresarial o E.R.M* (1a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica del Cambio* (2a ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Lorino, P. (1993). *El control de Gestión Estratégico*. Barcelona: Marcombo.
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría del Control Interno* (2a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Medina, M. (2010). *Auditoría financiera I*. Quito: CODEU.
- Meigs, W., & Larsen, R. (1985). *Principios de Auditoría* (2a ed.). México: Diana.
- Mendivil, V. (2002). *Elementos de Auditoría* (5a ed.). México: CENGAGE LEARNING.
- Mora, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión* (3a ed.). Madrid: Ecobook.
- Perdomo, A. (1992). *Fundamentos de Control Interno* (3a ed.). México: International Thomson.

- Porras, C. (2003). *Auditoria Interna y Auditoría de Gestión* (1a ed.). Quito: Vasco.
- Sanchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros* (2a ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Schuster, J. (1992). *Control Interno*. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2012). *El Sistema Financiero Ecuatoriano*. Quito: SBS.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Mayo de 2014). *Recopilación de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario*. Quito: SEPS.
- Whittington, R., & Pany, K. (2000). *Auditoría Un Enfoque Integral* (12a ed.). Bogotá: McGrawHill.

## LINKOGRAFÍA

- Ochoa, I. (11 de enero de 2013). *Evaluación del Sistema de Control Interno para la Unidad Educativa Sagrados Corazones de Cuenca, para el año 2010*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/8142>
- Zarate, J. (03 de Septiembre de 2013). *Análisis y Evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SHOBOL LLIN LLIN LTDA. del Cantón Riobamba, período 2012*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2735>

## ANEXOS

### Anexos 1.- Acuerdo Ministerial



Dirección Provincial de Inclusión  
Económica y Social de Cotopaxi

#### Administración del Sistema de Cooperativas Cotopaxi

Que, Gestión Legal de la Dirección Provincial del MIES de Cotopaxi, mediante Memorando No. 022-C-DP-MIES-X de 17 de diciembre del 2009, emite informe favorable para la aprobación del Estatuto y concesión de personería jurídica a la mencionada organización, toda vez que ha cumplido con los requisitos exigidos por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

En uso de las Atribuciones que le confiere a la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

#### ACUERDA:

ARTICULO PRIMERO.- Aprobar el Estatuto y conceder Personería Jurídica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIL" LTDA, domiciliada en la parroquia La Matriz, cantón Salcedo, provincia Cotopaxi, República del Ecuador, la que no podrá apartarse de las finalidades específicas, para las cuales se constituyó, ni operar en otra clase de actividades que no sea las de Ahorro y Crédito, bajo las prevenciones señaladas en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

ARTICULO SEGUNDO.- Registrar en calidad de SOCIOS FUNDADORES de la citada Entidad Cooperativa a las siguientes personas:

- |                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| 1. ANDRADE SANGUIL SANTIAGO CARLOS  | 180310757-0 |
| 2. ANDAGAMA GUANANGA CARLOS ALCIDES | 180319536-9 |
| 3. COQUE PERALVO DIEGO MARCELO      | 050277854-1 |
| 4. FLORES LAGUA ELSA GUILLSERMINA   | 180343883-5 |
| 5. GUACHO ILLAPA MIGUEL             | 060327237-8 |
| 6. GUZMAN LIZANO PILAR DEL ROCIO    | 180356954-8 |
| 7. GUZMAN PAUCAR MEDARDO EUCLIDES   | 180138027-8 |
| 8. GUAITA LAGUA SEGUNDO FIDEL       | 180340850-7 |
| 9. GUZMAN LIZANO CATALINA BELEN     | 180482036-1 |
| 10. LAGUA TUBON FABIAN GUSTAVO      | 180475812-4 |
| 11. LAGUA TUBON JORGE LUIS          | 180432844-9 |

Av. Amazonas 2-67 y General Maldonado - Ex - Ministerio Fiscal,  
e-mail: [mies\\_cotopaxi@hotmail.com](mailto:mies_cotopaxi@hotmail.com) e-mail: [cotopaxi@mies.gov.ec](mailto:cotopaxi@mies.gov.ec)  
Teléfonos: (593) 03 2809-928/2807-065/ fax Ext. 103  
Página web: [www.mies.gov.ec](http://www.mies.gov.ec)  
Latacunga-Ecuador



**Administración del Sistema de Cooperativas Cotopaxi**

12. LAGUA TUBON MARIO EDUARDO	180340475-3
13. MONTACHANA LIMACHE MARIO PATRICIO	180335871-0
14. ORTIZ CHIMBORAZO ALEX JESUS	020208429-9
15. PULLUTASIG CAGUANA SEGUNDO JUAN	180300122-9
16. VILLACIS SALAZAR MENTOR OLMEDO	180118044-7

ARTICULO TERCERO.- Disponer que la Cooperativa envíe a la Dirección Provincial del MIES de Cotopaxi, la certificación justificativa de la legitimidad de los ingresos de nuevos socios para que ésta registre.

ARTICULO CUARTO.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDIL" LTDA, domiciliada en la parroquia La Matriz, cantón Salcedo, provincia Cotopaxi, se obliga presentar a la Dirección Provincial de Cotopaxi, los balances semestrales de su movimiento económico.

ARTICULO QUINTO.- La Dirección Provincial del MIES de Cotopaxi, concede el plazo de 30 días, para que la Cooperativa conforme los Organismos internos de la Organización, de acuerdo al Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, remita la documentación justificativa para su registro.

ARTICULO SEXTO.- Ordénese la inscripción en el Registro que lleva la Dirección Nacional de Cooperativas, para que a partir de la fecha del registro, quede fijado el principio de existencia legal de la Cooperativa.

ARTICULO SEPTIMO.- Todo artículo del presente Estatuto que contradiga la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, Reglamento Especial de Auditorías Externas y Fiscalizaciones, Reglamento Especial para Concurso de Precios, Reglamento Especial para Aceptación y Registro de Nuevos Socios, prevalecerá el de mayor jerarquía.

ARTICULO OCTAVO.- Todo Reglamento que sea elaborado por la Cooperativa para que tenga validez legal debe ser aprobado por la Dirección Provincial del MIES de Cotopaxi.



**Dirección Provincial de Inclusión  
Económica y Social de Cotopaxi**

**Administración del Sistema de Cooperativas Cotopaxi**

Dado en el despacho de la señora Directora Provincial del MIES de Cotopaxi, en la ciudad de Latacunga a los 17 de diciembre del 2009.

Tnlg. *Mónica Troya*  
DIRECTORA PROVINCIAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE COTOPAXI



MT/mb

↑↑ DIRECCIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS MIES  
OFICINA DE ADMINISTRACION DEL SISTEMA COOPERATIVO DE COTOPAXI  
ES FIEL COPIA DE LA ORIGINAL QUE REPOSA EN EL ARCHIVO  
CERTIFICADO 11 MAR 2010  
Fecha \_\_\_\_\_

Av. Amazonas 2-67 y General Maldonado – Ex – Ministerio Fiscal,  
e-mail: [mies\\_cotopaxi@hotmail.com](mailto:mies_cotopaxi@hotmail.com) e-mail: [cotopaxi@mies.gov.ec](mailto:cotopaxi@mies.gov.ec)  
Teléfonos: (593) 03 2809-928/2807-065/ fax Ext.103  
Página web: [www.mies.gov.ec](http://www.mies.gov.ec)  
Latacunga-Ecuador



JUNTOS POR EL BUEN VIVIR

## Anexos 2. Certificado de existencia legal



Fecha de Generación de Documento: 08/marzo/2016

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

### COMPROBANTE DE EXISTENCIA LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIT. LTDA.

#### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

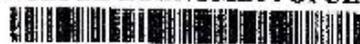
Nº. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-000807  
FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: 05/09/2013

RUC:	1891735002001
SECTOR:	COOP-SEPS
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIT. LTDA.
PROVINCIA:	COTOPAXI
CANTÓN:	SALCEDO
PARROQUIA:	SAN MIGUEL
SEGMENTO / NIVEL:	SEGMENTO 4
ESTADO:	ACTIVA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad de la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: [www.seps.gub.ec](http://www.seps.gub.ec)

El presente comprobante carecerá de validez probatoria en un proceso judicial; para el efecto, se solicitará la respectiva certificación.

**SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**



### Anexos 3: Estatutos de la cooperativa

