



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO JARDIN AZUAYO, SUCURSAL CUENCA EN LAS ÁREAS CRÉDITO E
INVERSIONES.

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
"INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA".

AUTOR:

DIANA COBOS RUIZ

DIRECTOR:

ING. MIGUEL ÁNGEL ARPI

CUENCA-ECUADOR

2012



DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a Mi Padre Dios, ya que me ha dado la fortaleza, la convicción y un sueño más que se cumple, a mis Padres que son los pilares fundamentales en mi vida y siempre me han apoyado para alcanzar mis metas.

“Ten siempre presente a Dios; con Él a tu derecha, nada te hará caer, tú corazón se alegrará y todo tu ser se llenará de confianza”

Sal. 16:8-4

Diana Jackeline



AGRADECIMIENTO

A Dios mi Señor, que me da la vida y que ha hecho posible la culminación de mi carrera, a la Cooperativa Jardín Azuayo, institución que me abrió las puertas para realizar este trabajo y a mi Director de Tesis Ing. Miguel Arpi, ya que más que un profesor ha sido un amigo incondicional que me ha encaminado y fortalecido mis conocimientos durante la realización de esta tesis.



INDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Resumen.....	vii
Abstract.....	ix
Introducción.....	1
 Capítulo 1 : La Empresa	 3
1.1 Generalidades.....	3
1.2 Historia.....	4
1.3 Misión y Visión.....	6
1.4 Organigrama.....	8
1.5 Políticas.....	14
1.6 Actividades que realiza.....	14
 Capítulo 2: Áreas.....	 16
2.1 Área de Inversiones.....	16
2.1.1 Actividades.....	16
2.1.2 Objetivo.....	18
2.1.3 Integrantes.....	19
2.1.4 La Inversión.....	19
2.1.5 La Negociación.....	19
2.1.6 Forma de Pago.....	20
2.1.7 Cesión.....	20
2.1.8 Garantía.....	21
2.1.9 Pre- Cancelación.....	21
2.1.10 Pérdida del documento.....	21
2.1.11 Anulación del Certificado de Depósito.....	22
2.1.12 Clasificación de las actividades de Inversión y Crédito.....	22



2.2	Área de Crédito.....	24
2.2.1	Actividades.....	24
2.2.2	Metodología de Crédito Jardín Azuayo.....	25
2.2.3	Clasificación del Crédito.....	32
2.2.3.1	Crédito Ordinario.....	32
2.2.3.2	Crédito sin Ahorro.....	35
2.2.3.3	Crédito Emergente.....	38
2.2.3.4	Crédito de Desarrollo.....	39
2.2.4	Clasificación del Crédito por destino financiero.....	43
2.2.5	Indicadores de Gestión.....	44
2.2.6	Registros.....	44
2.2.7	Entradas.....	44
2.2.8	Salidas.....	44
2.2.9	Controles.....	44
2.2.10	Apoyos.....	45
2.3	FODA por áreas.....	49
Capítulo 3: Control Interno.....		50
3.1	Control Interno.....	50
3.2	Coso ERM.....	50
3.2.1	Historia del Control Interno.....	50
3.3	Definición y Objetivos.....	52
3.3.1	Definición.....	52
3.3.2	Objetivos.....	53
3.4	Clases y características.....	56
3.4.1	Control Interno Administrativo.....	56
3.4.2	Control Interno Financiero.....	56
3.4.3	Control Interno Previo.....	57
3.4.4	Control Interno Concurrente.....	57
3.4.5	Control Interno Posterior.....	57
3.4.6.1	Control Posterior Interno.....	58



3.4.6.2 Control Posterior Externo.....	58
3.5 Control Interno y Dirección.....	58
3.5.1 Componentes.....	59
3.5.1.1 Ambiente de Control.....	59
3.5.1.2 Establecimiento de Objetivos.....	60
3.5.1.3 Identificación de Eventos.....	61
3.5.1.4 Evaluación de Riesgos.....	62
3.5.1.5 Respuesta a los Riesgos.....	64
3.5.1.6 Actividades de Control.....	65
3.5.1.7 Información y Comunicación.....	66
3.5.1.8 Supervisión y Monitoreo.....	67
3.5.2 Control Interno Gerencial.....	68
3.6 Fiabilidad del Control Interno.....	69
3.7 Detección de Fraude.....	70
3.7.1 Tipos de Fraude.....	70
3.7.2 El porqué de los fraudes.....	71
3.7.3 Cómo se evita fraudes.....	71
3.7.4 Cómo se detecta un fraude.....	71
3.8 Responsabilidad de la evaluación.....	72
3.9 Métodos de evaluación.....	73
3.10 Pasos de la evaluación.....	77
3.11 Pruebas de Auditoría.....	77
3.12 Sugerencia de mejora.....	78
 Capítulo 4: Caso Práctico.....	 79
4.1 Aplicación del Cuestionario General del Coso ERM.....	79
4.1.1 Calificación del Control Interno.....	107
4.1.2 Resultados del Control Interno.....	107
4.1.3 Análisis de los resultados determinando el nivel de confianza.....	121
4.1.4 Informe Borrador.....	125
4.2 Aplicación del Cuestionario en el área de Inversiones.....	128
4.2.1 Calificación del Control Interno.....	140
4.2.2 Resultados del Control Interno.....	140



4.2.3	Análisis de los resultados determinando el nivel de confianza.....	144
4.2.4	Informe Borrador.....	147
4.3	Aplicación del Cuestionario en el área de Crédito.....	150
4.3.1	Calificación del Control Interno.....	161
4.3.2	Resultados del Control Interno.....	161
4.3.3	Análisis de los resultados determinando el nivel de confianza.....	164
4.3.4	Informe Borrador.....	167
4.4	Informe final y Recomendaciones.....	170
4.5	Conclusiones.....	183
4.6	Anexos.....	185
4.7	Bibliografía.....	186



RESUMEN

Este trabajo se basó en la aplicación del Sistema de Control Interno en la Coac. Jardín Azuayo Ltda. Sucursal Cuenca, en las áreas de Crédito e Inversiones; se consideró este tema por su importancia, ya que es la base fundamental de toda organización, y proporciona un grado de seguridad razonable.

Se inició, con entrevistas a funcionarios de mandos medios, altos y empleados de la Oficina Cuenca, se aplicó el Cuestionario COSO ERM de manera general y áreas estudiadas, esta acción permitió identificar deficiencias a los procesos analizados, finalmente se citan recomendaciones para poder brindar un mejor servicio a los socios.

ABSTRACT

This project was based on the application of the Internal Control System to the credit and investment areas of the Cuenca Subsidiary of *Coac. Jardín Azuayo Ltda* Company. This topic was considered due to its importance, since it is the fundamental basis of every organization and because it provides a reasonable degree of security.

The project began with interviews to the executives and employees of the Cuenca Plant. The COSO ERM Survey was applied, which allowed us to identify the deficiencies of the processes that were analyzed. Finally, some recommendations were presented in order to improve the services provided to the members of this company.


UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
DPTO. IDIOMAS
Translated by,
Diana Lee Rodas



INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el cumplimiento de los procesos en la Coac. Jardín Azuayo oficina Cuenca, en las áreas de crédito e inversiones mediante la aplicación del control Interno para comprobar la correcta realización de los procesos a fin de lograr las metas institucionales, y cumplir con las disposiciones emitidas por los organismos de control.

En el desarrollo de este trabajo se ha aplicado la metodología deductiva, pues del conocimiento general se llegara a la conclusión particular en este caso.

Para llegar a la conclusión de los objetivos se ha desarrollado esta investigación en base de cuatro capítulos.

En el primer capítulo de esta tesis se da a conocer la estructura organizacional, financiera y social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo; empezando por revisar su historia, misión, visión, políticas y actividades que realiza, dando énfasis principalmente en el Ahorro y Crédito que son los pilares fundamentales de la institución.

En el segundo capítulo, me enfoqué en dos áreas estratégicas de la cooperativa como son Inversiones y Crédito en la Oficina Cuenca, sus actividades y procesos que se llevan a cabo, finalmente se realizó un análisis FODA por área para así determinar lineamientos claves con los cuales se empezaría la implementación del sistema de Control Interno.



El tercer capítulo consta de la teoría acerca del Control Interno, definiciones, sus objetivos, clases y características, métodos de evaluación, fases de la evaluación, pruebas de auditoría y sugerencias de mejora, todo esto con la

finalidad de aplicar de forma completa y basada en sustentos teóricos el Control Interno.

Finalmente en el cuarto capítulo se realiza tres cuestionarios, un general y dos específicos por cada área estudiada, se recopila información de los empleados de mandos medios y altos de coordinación general y de la oficina Cuenca, respectivamente, se elaboran cuadros con los resultados obtenidos y se determinan los niveles de riesgo y confianza, llegando de esta manera a la elaboración de un informe borrador, e inmediatamente a un informe definitivo en el cual se da a conocer las recomendaciones y conclusiones que conllevará a la mejora de los servicios y por consiguiente a la satisfacción del socio que es motivo de ser de la Cooperativa.

CAPÍTULO 1

1. La Empresa

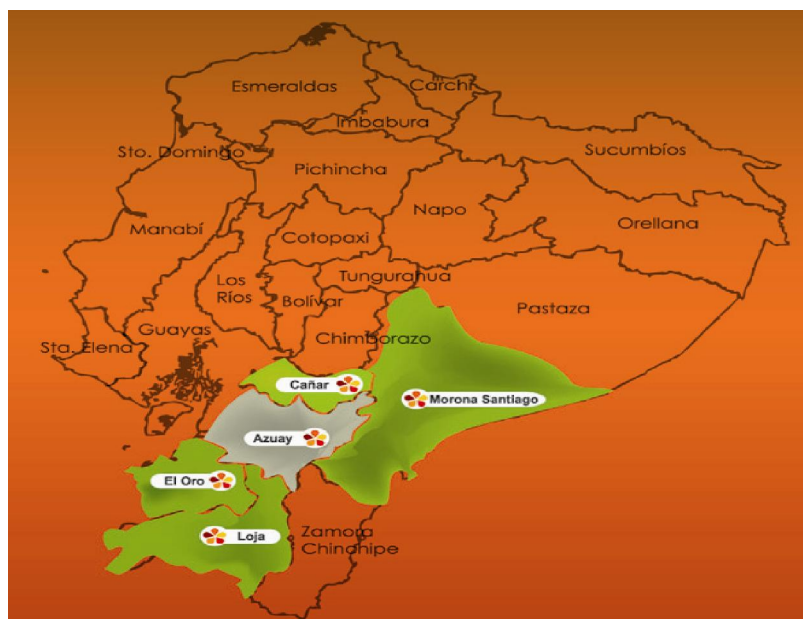


La Cooperativa Jardín Azuayo Ltda. es una entidad del siglo XXI, diferente a las de su tipo porque se encamina a construir el buen vivir de socios y comunidades de donde provienen. Una institución que investiga, capacita, cree firmemente en los valores humanos y trata de ponerlos en práctica, ejerce la democracia y quiere que ella sea un hábito cotidiano

en las comunidades y en el Ecuador

1.1. Generalidades

“Jardín Azuayo” es una institución solvente, la segunda en importancia en el país. Cuenta con CIENTO OCHENTA Y SEIS MIL socios y maneja una cartera de CIENTO SESENTA Y SEIS MILLONES DE DÓLARES. Al momento funciona con 30 oficinas distribuidas en las provincias de Azuay, Cañar, Morona Santiago, Loja y El Oro, hace de la intermediación financiera su herramienta para generar desarrollo social de las personas que reciben sus servicios, así como de la sociedad en la cual tiene incidencia.



1.2. Historia

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” se conformó en mayo de 1996, bajo el acuerdo # 0836 del MBS, abriendo su primera oficina en el cantón Paute. Nace como respuesta a la reconstrucción del desastre de la Josefina, en 1993, apoyada por el Centro de Capacitación Campesina del Azuay –CECCA, Programa Pan para el Mundo y Bilance; y la comunidad Pauteña, quienes hicieron realidad su sueño de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito con visión social Jardín Azuayo, sucesivamente, este plan de recuperación post-desastre evolucionó a una visión de desarrollo estratégico de la región austral. Los años de arranque (1996-98) vieron la realización de convenios con instituciones que proporcionaban fondos de desarrollo y permitieron ampliar el radio de cobertura de la institución (provincias de Azuay y Cañar).



Como otras cooperativas ecuatorianas, Jardín Azuayo enfrentó eficazmente la crisis financiera bancaria de 1999, que marco un escenario de profunda crisis de confianza, producto de la fragilidad del sistema a más de su incompetencia y altos niveles de corrupción. Producto de ello, las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional empezaron a experimentar un sistemático crecimiento en casi todos sus indicadores financieros; mostrándose como referentes válidos en tiempos de crisis y como elementos importantes para el desarrollo de las finanzas locales.



Actualmente la cooperativa Jardín Azuayo, por su cobertura social y financiera, constituye una de las cooperativas de ahorro y crédito más importantes de la Región Austral y del Ecuador. A diciembre 2010, opera en 27 cantones de la Región



Austral del Ecuador (provincias del Azuay, Cañar, Morona Santiago, Loja y El Oro), cuenta con 27 oficinas y 3 ventanillas que agrupan a 186.022

socios, perteneciendo el 48% al sector rural, cuya cobertura es del 28% de la población económicamente activa.

Con resolución No. SBS 2006-707 del 8 de diciembre del 2006, la Cooperativa Jardín Azuayo se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos Y Seguros y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones Financieras, en el reglamento expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 354. La resolución y autorización incluye a las 27 oficinas y 3 ventanillas¹ operativas en la región austral.

1.3. Misión Y Visión

Misión:

Fomentamos el desarrollo de la Cultura Cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de Cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permita la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios ¹y entre regiones.

¹ Es una extensión de una oficina, es decir pertenece a dicha oficina administrativamente, y sus directivos asisten a las reuniones de la oficina madre.



Visión:

Somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional, con este fin

desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas.





1.4. Organigrama

Jardín Azuayo, por la naturaleza de conformación, estructura de propiedad, y empresa asociativa financiera, tiene como centro de gobierno al socio, cuya identificación de pertenencia se da a través de las asambleas locales, que designan directivas locales que apoyan mediante comisiones el desarrollo de cada oficina. Jardín Azuayo constituye una suerte de red de 30 cooperativas con una sola estructura gerencial operativa que le permite tener una mayor eficiencia administrativa.

El capital social es una de las mayores fortalezas de Jardín Azuayo, reflejada en directivos capacitados y comprometidos con el desarrollo institucional, en ello, juega un rol importante los programas de capacitación continua sobre "Cooperativismo y Desarrollo Local" que desarrollan a través de EDUCOPE, que es una instancia configurada por la cooperativa en alianza con el CECCA.

Organigrama General

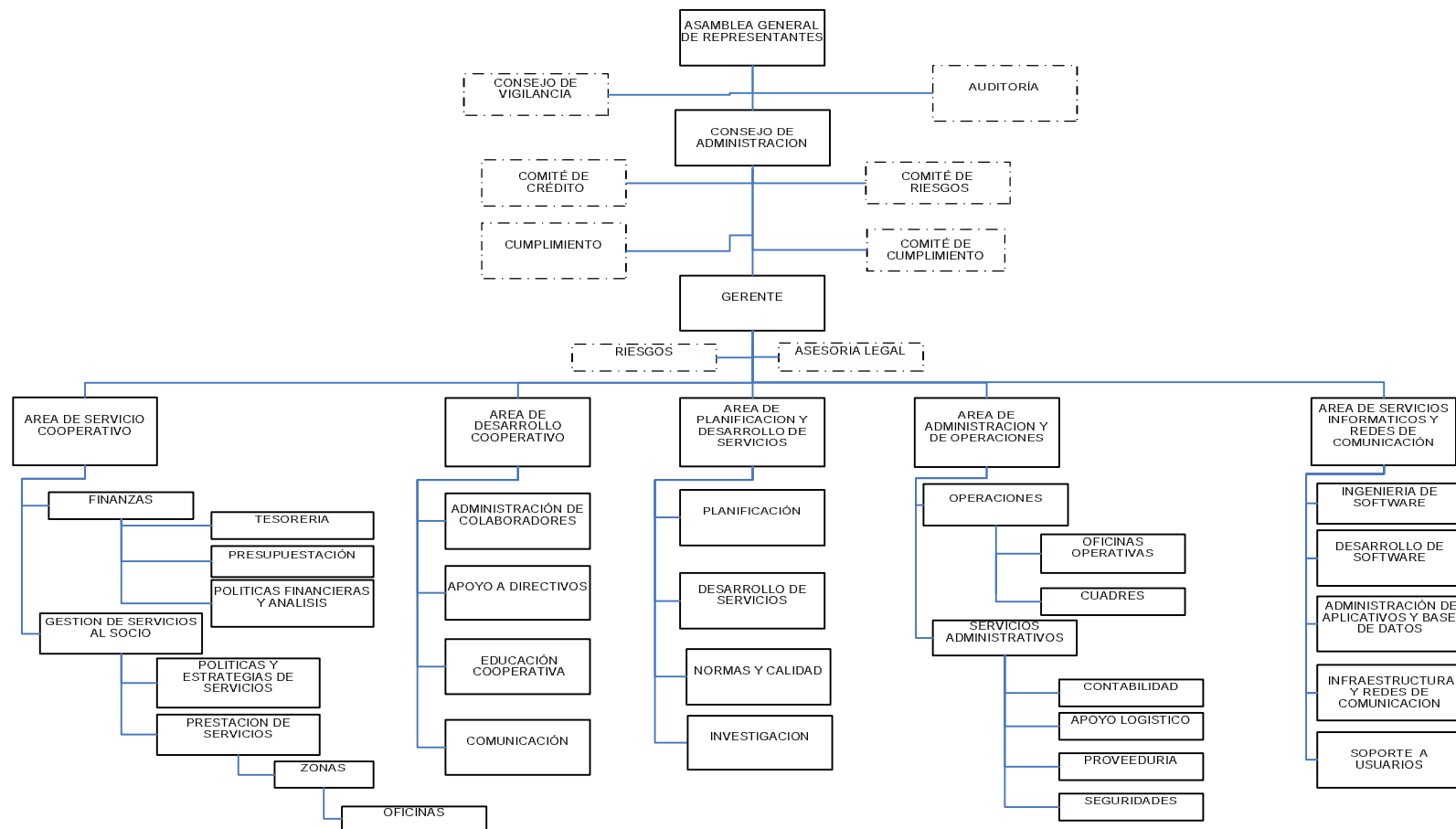




Para enfrentar el crecimiento del número de las oficinas y la estructura descentralizada de la institución, la Cooperativa ha creado un nuevo sistema de supervisión y comunicación por zona. Existen 5 coordinadores encargados por zona (el gerente general y los coordinadores) que supervisan el trabajo de las oficinas y acompañan en las reuniones regionales periódicas con cajeros, promotores y coordinadores.

Organigrama Administrativo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JARDÍN AZUAYO" ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO



Aprobado por el Consejo de Administración el 19-11-2010, según acta No. 188



Respecto a la estructura operativa, la gerencia se encuentra apoyada por 5 coordinaciones de área:

- a) Área de Servicio Cooperativo
- b) Área de Desarrollo Cooperativo
- c) Área de Planificación y Desarrollo de Servicios
- d) Área de Administración de Operaciones
- e) Área de Servicios Informáticos y Redes de Comunicación.

En el Área De Servicio Cooperativo están las estructuras administrativas que permiten llegar con los servicios a través de las Oficinas operativas.

En el Área De Desarrollo Cooperativo, se integra la Administración de Colaboradores, la Educación Cooperativa, el Apoyo a Directivos y la Información y Comunicación.

El Área De Planificación Y Desarrollo De Servicios está integrada por Planificación, Desarrollo de Servicios, Normas y Calidad, Investigación.

En el Área De Administración Y De Operaciones, se integró el manejo de los Servicios Administrativos (Contabilidad, Proveeduría, Apoyo Logístico y Seguridades) y Operaciones (Oficinas Operativas y Cuadres).

En el Área De Servicios Informáticos Y Redes De Comunicación, está todo el soporte tecnológico que permite tener el sistema informático, su respaldo y conectividad en red de todas las Oficinas.



Todas las áreas con el objetivo de mejorar la atención a los socios, cuentan con adecuados manuales de organización, procedimientos y

políticas institucionales, los cuales son actualizados permanentemente por el departamento de procesos, que se apoya con el sistema de gestión de procesos - software BP-win.

Los Coordinadores de estas áreas trabajan directamente con Gerencia a quien responden por su gestión.

Riesgos y Asesoría Legal tienen una relación de asesoramiento a la Gerencia.

Gerencia a su vez responde e informa por la gestión al Consejo de Administración. A su vez, el Consejo de Administración es asesorado por el Comité de Cumplimiento, la unidad de Cumplimiento, Comité de Crédito y Comité de Riesgos.

El Consejo de Administración, informa y responde por su gestión a la Asamblea General de Representantes, que es asesorada por el Consejo de Vigilancia y Auditoría.

En general, existe una muy buena comunicación en la Cooperativa. Además, la puesta en línea de los sistemas informáticos de las oficinas es ahora operativa y facilita el flujo de información y las comunicaciones mejorando la eficiencia de la Cooperativa. La arquitectura tecnológica ha mejorado mucho y las bases de datos de las oficinas han pasado a una sola base de datos integrada en Oracle que funciona en red. Todas las oficinas están en línea (conexión en radio-frecuencia por antenas, Spread Spectrum) y los cierres contables son diarios a partir de Abril 2006.



1.5. Políticas

1. Asegurar la disponibilidad de financiación a costos compatibles con los rendimientos esperados en los sectores, proyectos y agentes claves desde el punto de vista del desarrollo.
2. Cerciorarse de que la estructura financiera no excluya a sectores importantes de la economía o a capas amplias de la población, cuando se requiera el acceso de estos para financiar inversión productiva viable y necesidades de consumo de emergencia.
3. Minimizar el riesgo de que el comportamiento de los agentes financieros produzcan pérdidas para los ahorristas que poseen activos financieros o depósitos.
4. Prevenir las prácticas financieras que lleven al cierre de firmas financieras, aumenten la fragilidad del sistema financiero en su totalidad y resulten en inestabilidad macroeconómica.
5. Alentar el movimiento de las micro finanzas.
6. Priorizar el crédito para sectores seleccionados como agricultura y la pequeña industria:
 - a. Especificar cierta proporción de préstamos que sea dirigida a estos sectores.
 - b. Proveer crédito a tipos de interés más bajos que los tipos de mercados.

1.6. Actividades Que Realiza

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” es una sociedad de personas que nos agrupamos para apoyarnos mutuamente en los servicios financieros. De aquí deriva la naturaleza de; institución de

servicio, institución que busca el desarrollo de sus asociados, institución que cubre sus costos de funcionamiento y de crecimiento, institución sin fines de lucro; al contrario de una sociedad de capitales, que busca el lucro.



Siendo sociedad de personas, valoramos a nuestros asociados por lo que son y por lo que hacen, antes que por lo que tienen.

Reconocemos las diferencias culturales de los espacios donde actuamos y la necesidad de adaptar nuestro trabajo a esas diferencias.

Somos una sociedad abierta a la innovación y al cambio, receptiva a las iniciativas y aportes de sus integrantes, en beneficio de los socios.

Jardín Azuayo trabaja de manera sostenible y solvente, generando nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global, profundizando la confianza, apoyada en sus directivas locales, que permiten consolidarse como una institución propia en cada lugar en el que está presente.





CAPITULO 2

2. Áreas

2.1. Área de Inversión

2.1.1. Actividades

Certificado De Depósito

Características

En esta cuenta se registraran las obligaciones a cargo de la entidad derivada de la captación de recursos del público exigibles al vencimiento de un período no menor de treinta días, libremente convenido por las partes. Pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador y pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor.

El Certificado de Depósito es un ahorro a plazos fijos de mínimo un mes, ganan tasa de intereses mayores a las de ahorros a la vista según el tiempo de ahorro, mientras más largo el tiempo más alta la tasa. Este ahorro está respaldado por un documento valor emitido por la Cooperativa que puede ser cedido por el socio a otra persona sea natural o jurídica sin necesidad de ser socio de la cooperativa.



Definiciones

Certificado de depósito.- Es un producto de captación que el socio invierte una cantidad de dinero a cierto período mayor o igual a un mes; por cuya inversión recibe una tasa de interés cada vez mayor dependiendo del plazo del ahorro.

Fondo de Seguro de Depósitos "FSD".- Es un fondo integrado por aportes que hacen las instituciones del sistema financiero privado que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

COSEDE.- (Corporación de Seguro de depósitos) creada con el objeto de administrar el fondo de seguro de depósitos para proteger y/o garantizar los recursos del público que se encuentran depositados en las entidades financieras privadas, del riesgo eventual de insolvencia y liquidación de una institución del sistema financiero nacional que es aportante del Fondo de Seguro de Depósitos.

Asegurado.-Es el socio que no consta en la lista de vinculados de la cooperativa.

No asegurado.- Es el socio que consta en la lista de vinculados de la cooperativa.

2.1.2. Objetivo

Son fines del "Certificado de Depósito a Plazo":

- a) Incentivar el ahorro de los socios
- b) Asegurar mejores condiciones económicas para los socios cuando cuentan con ahorros a largo plazo y necesitan disponer de sus intereses mensuales.
- c) Disponer de recursos de largo plazo, para otorgar créditos con mayores ventajas y mantener un mejor calce de plazos entre ahorro y crédito.





2.1.3. Integrantes

Podrán invertir en Certificados de Depósito a Plazo los socios de la Cooperativa que estén en uso de sus derechos y hubieren cumplido con sus deberes.

2.1.4. La Inversión

La inversión se realizará mediante transferencia de la libreta de ahorros del socio hacia Certificados de Depósito a Plazo.

El socio firmará el Certificado de Depósito a Plazo como constancia de su aceptación de las condiciones estipuladas en el documento.

Los recursos depositados en este ahorro no se podrán retirar antes del plazo fijado en el documento.

El socio podrá invertir en Certificados de Depósito a Plazo mediante Cheque Certificado o de Gerencia, en este caso se le emitirá un comprobante de transferencia de sus ahorros a Certificados de depósito, debiendo retirar su certificado en ocho días después de la inversión.

2.1.5. La Negociación

La negociación del Certificado de Depósito a Plazo puede hacerse de las formas siguientes:

- a) Con pago de capital e interés al vencimiento del contrato
- b) Con pago mensual de los intereses y el capital al vencimiento. El pago mensual de los intereses será el resultado de dividir el total de intereses generados en el período para el número de meses contratado.



2.1.6. Forma De Pago

Los valores correspondientes a la inversión en Certificados de Depósito a Plazo ya sea por vencimiento o pago mensual de los intereses se harán mediante acreditación a la libreta de ahorros del socio.

Si la cesión del documento ha sido a un no socio de la Cooperativa el pago se realizará mediante egresos de caja o cheques emitidos por Tesorería a nombre del nuevo beneficiario.

2.1.7. Cesión

El socio inversionista podrá negociar en cualquier momento su Certificado de Depósito a Plazo a otro socio o a un no socio, para el registro de la sesión, previa revisión de impedimentos. Al registro de la cesión acudirán el cesionario y el cedente con los respectivos documentos de identidad, antes de su vencimiento para efectos de su cancelación, si el cesionario no es socio entregará una copia de su cédula y el registro se lo haría previa revisión de impedimentos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo registrará el nombre del nuevo beneficiario del Certificado de Depósito a Plazo y en caso de ser socio, la cuenta a acreditar los valores correspondientes antes del vencimiento.

En la sesión del documento no pueden haber modificaciones al contrato.

El socio no podrá negociar el certificado de depósito si el mismo es garantía de crédito.



Es importante indicar que el dueño de la cuenta es quien debe realizar la solicitud y cesición del certificado de depósito y se lo realizará solamente en la oficina donde se realizó la captación puesto que es allí es donde está el respaldo físico del documento.

2.1.8. Garantía

El Certificado de Depósito puede servir de garantía de crédito siempre y cuando su monto de inversión sea igual o mayor a lo solicitado. El titular dejará constancia escrita de esta garantía en la solicitud de crédito.

2.1.9. Pre cancelación

Si un socio desea pre cancelar su certificado de depósito, lo podrá hacer únicamente a través de la solicitud de un crédito ordinario que tendrá como fecha de vencimiento la misma del certificado de depósito. En el certificado de depósito original y copia se registrará la pre cancelación, con la debida firma de autorización del socio.

2.1.10. Perdida Del Documento

En caso de pérdida, destrucción o robo del Certificado de Depósito antes de su vencimiento, el socio comunicará por escrito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y ésta procederá a su registro, siempre que el socio se comprometa a responder por cualquier perjuicio que pudiera ocasionar dicha pérdida.



Si un Certificado de Depósito a Plazo ha sido extraviado, éste no podrá ser negociable.

2.1.11. Anulación Del Certificado De Deposito

La anulación de un certificado de depósito lo autorizará el Coordinador de Operaciones previa solicitud escrita del Coordinador de Oficina, y por las siguientes causas:

- a) Por error de digitación en montos, plazos o tasas de interés, nombre del socio u otro dato que altere el certificado.
- b) Por duplicidad del Certificado de Depósito erróneamente

2.1.12. Clasificación de las actividades de inversión y crédito

Clasificación de las inversiones

Las inversiones se clasifican según el tiempo para el cual se las realice:

TASAS DE INTERES DE PLAZO FIJO VIGENTES DESDE EL 6 DE OCTUBRE DEL 2010		
TASAS	PLAZO	MONTO
6.00%	1 MES	CUALQUIER MONTO
6.25%	2 MESES	CUALQUIER MONTO
6.50%	3 MESES	CUALQUIER MONTO
7.0%	6 MESES	CUALQUIER MONTO
7.50%	9 MESES	CUALQUIER MONTO
8.00%	12 MESES EN ADELANTE	CUALQUIER MONTO

El socio debe pagar el impuesto a la renta que es el 2% sobre intereses ganados.



Los cambios en las tasas de interés se dan por:

- ✓ Disminución del margen financiero.
- ✓ Para estar a la par de la competencia.
- ✓ Por ser un requerimiento de las oficinas.

Esto se analiza entre el Coordinador Financiero y Tesorería, luego se aprueba por el Gerente General.

Los cambios en las tasas de interés afectan únicamente a los certificados que se emitan luego de la publicación de las nuevas tasas, los certificados realizados anteriormente no tienen cambio alguno.



2.2. Área de Crédito

2.2.1. Actividades

El Crédito

Características

Comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la entidad, bajo las distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, incluye todas las operaciones otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo, operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, contratos de arrendamiento mercantil financiero, sobregiros en cuentas corrientes de los clientes, valores por cobrar a tarjetahabientes generados exclusivamente en crédito rotativo o crédito diferido; así como los montos provisionados para cubrir créditos de dudosa recuperación, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa. Estas clases de operaciones a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento en cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses.

Jardín Azuayo es una sociedad de personas que se agrupa para apoyarse mutuamente y brindar servicios financieros, busca el desarrollo de sus asociados, los valora por lo que son, antes que por lo que tienen.



Reconoce las diferencias culturales de los espacios donde actúa y la necesidad de adaptar el trabajo a esas diferencias.

El conocimiento es la base de la confianza y ésta el fundamento de la institución. Crédito viene de creer, sinónimo de confiar.

Se cree, se confía en quien se conoce. La confianza en base al conocimiento, fundamenta la gestión del crédito.

2.2.2. Metodología de crédito Jardín Azuayo

Es un conjunto de conceptos, criterios, políticas, procesos, procedimientos y normas institucionales basados en el conocimiento del socio, que permiten identificar, de entre los posibles prestatarios, a aquellos que, al recibir un apoyo crediticio de la Cooperativa, contribuirán a formar y mantener una cartera sana.

Esta metodología permite también orientar al socio sobre el tipo de crédito que le conviene, el plazo, el monto, el destino, las formas de pago.



El conocimiento directo

Nuestra metodología se gesta en la proximidad que existe entre la Cooperativa y sus socios; esto es, la cercanía vivencial entre socios, directivos y trabajadores o empleados, que permite un mutuo conocimiento real y cabal. Ello implica también no sólo conocer la realidad local, sino formar parte de ella, comprometerse con su desarrollo e integrar la gestión financiera como elemento fundamental de ese proceso.



Este conocimiento y compromiso permiten ofrecer productos financieros acordes a las condiciones económicas y culturales de los socios y gestionar los créditos de acuerdo a esas condiciones, dando un servicio

con rostro humano, con calidez, considerando que los prestatarios son dueños de la Cooperativa.

Las redes de relaciones

Así como las comunidades no existen –según Tomás Villasante-, sino a través de las relaciones que mantienen entre sí las personas que las habitan, la existencia de éstas tiene significación a través del conjunto de relaciones que establecen y mantienen con otras personas de su entorno, formando redes de relaciones interpersonales. Aquí es donde los individuos adquieren identidad, pertenencia, son alguien, hacen algo.

De aquí que el conocimiento de las redes de relaciones de un socio, en nuestra metodología de crédito, es un aspecto fundamental, que permite una identificación más completa del prestatario y aún de aquéllos con quienes se relaciona.

Relación entre el conocimiento del prestatario y la forma metodológica del crédito

Prestatario	Formas de crédito
Conocido	Crédito individual Organización como garante Crédito a una comunidad organizada



	Crédito a empleados con descuento en rol Organización como prestataria
No conocido	Crédito individual

Prestatarios conocidos

Partimos del hecho de que toda persona tiene un sentido de pertenencia a algo, que se genera en las relaciones familiares, comunitarias, religiosas, deportivas, laborales y otras, desarrollando diversas redes o tejidos sociales e identidades propias. Es allí donde actúa la

Cooperativa, reconociendo la diversidad de los tejidos sociales, respetándolos, pasando a ser parte de ellos y contribuyendo a su fortalecimiento.

Nuestra Cooperativa, como política institucional, no se promociona ni realiza propaganda, pero si basa su actividad en la promoción e información de su filosofía, forma de trabajo, productos y servicios que ofrece a sus socios, principalmente con métodos alternativos.

Su crecimiento dependió siempre del conocimiento y recomendación de sus socios a parientes y amigos, reflejando su pertenencia a una red de relaciones y la importancia del conocimiento de esta red.

Para identificar las redes de relaciones que tiene el socio en los distintos espacios donde actúa, se utiliza la siguiente matriz:

**RED DE RELACIONES PRINCIPALES**

	Nombre	Dirección	Teléfono	Socio SI/No	Tipo de Relación Fuente/Détal	Observaciones
Amigos/Conocidos						
Parientes						
Organizaciones						
Tiendas o comercios						

Esta matriz nos proporciona, además, las referencias que tiene el socio y que deben ser comprobadas en caso de ser necesario, y las posibilidades de ubicarle si cambiara de domicilio. Puede llevarnos también, al mismo tiempo, a identificar a

personas u organizaciones conocidas ya por la institución a través de los servicios financieros prestados, permitiendo asegurar la confiabilidad hacia el posible prestatario.

Identificada la matriz de relaciones del socio, sabemos de dónde viene y con quiénes se relaciona.

Para un socio conocido, la calificación de las 5 C tiene una ponderación propia, que reliva el hecho de conocerle; así:

**CALIFICACIÓN DE LAS CINCO C
BASADA EN EL CONOCIMIENTO**

LAS CINCO C	Calificación
Carácter	40%
Capacidad	25%
Capital	15%
Cooperación	10%
Condiciones	10%
Total	100%



Carácter: Expresa su grado de responsabilidad, su solvencia ética, su pertenencia, su domicilio, sus relaciones y su voluntad de pago.

Capacidad: Nos expresa la actividad económica que realiza, la estabilidad de su fuente de ingresos, su flujo de caja y por ende su capacidad de pago.

Capital: Expresa su solvencia económica a través de su patrimonio.

Cooperación: Se refiere a las garantías que presenta, que son formas de cooperación entre los socios ya sea mediante sus firmas o sus bienes.

Condiciones: Se refiere a la previsión de circunstancias que se pueden presentar en el contexto y, por no poderlas controlar, afectarán al pago del crédito; tales como condiciones de la naturaleza, del mercado, de políticas u otras.

Las oficinas que consideren que por sus características particulares no es aplicable la anterior ponderación de las 5 C, pueden modificarla y remitir la ponderación aplicada al Comité de Crédito de la Cooperativa, previo acuerdo entre los integrantes de la oficina.

Formas metodológicas del crédito a socio no conocido

Esta metodología de crédito se utiliza con socios que pertenecen a una comunidad o barrio desconocido por la Cooperativa, como por ejemplo personas informadas a través de medios de comunicación y no por personas directamente ligadas a la institución. Ellos constituyen personas no conocidas en proceso de conocimiento, y para acceder a



un crédito necesariamente se someterán a una aplicación de las cinco C más riguroso; además de los requisitos para personas conocidas deben presentar documentos de soporte de su domicilio como pagos de predio, de agua, de luz, de teléfono y croquis de domicilio si su dirección no es precisa.

**CALIFICACIÓN DE LAS CINCO C
PARA NO CONOCIDOS**

LAS CINCO C	Calificación
Carácter	20
Capacidad	30
Capital	25
Cooperación	20
Condiciones	5
Total	100

El proceso metodológico de este tipo de crédito es el siguiente:

1. Contacto con el socio: El socio viene a la oficina de la Cooperativa y recibe información sobre requisitos y el sentido cooperativo del crédito, la necesidad del pago puntual y la devolución total.
2. Conocimiento de su red de relaciones
3. Verificación de sus relaciones más importantes y de su información económica

Si esta persona recibe un buen servicio y responde adecuadamente, se le estimula valorando positivamente su comportamiento. Entonces se convierte en nuestro promotor y difusor con nuevas personas en su red de relaciones. Por su medio se accede a nuevos sujetos de dicha red, generando un efecto multiplicador.



En suma, nuestra metodología de crédito basada en el conocimiento, aún cuando se presente una persona o institución desconocida, prontamente le convierte en conocida y en referente para nuevos socios.

2.2.3. Clasificación De Crédito

Para obtener un crédito en Jardín Azuayo, las personas deben tener abierta una cuenta.

Los créditos se clasifican de acuerdo a la tasa de interés y al monto en:

- Crédito Ordinario
- Crédito Sin Ahorro
- Crédito Extraordinario
- Crédito De Desarrollo

2.2.3.1. Crédito Ordinario

Características:

Es un tipo de crédito que se entrega de acuerdo a una base de ahorro mediante un saldo promedio mantenido en las cuentas de ahorros de los socios durante un tiempo determinado de un mes. El valor del crédito podrá ser de hasta 10 veces el valor del saldo promedio y el valor a pignorar² será del 50% de la base de ahorro. Los plazos varían de cuatro años para montos de hasta USD 5.000 y para valores mayores el plazo será hasta cinco años. Este crédito puede ser individual, grupal

² Dar o dejar en prenda.



o institucional. En el caso del crédito institucional el valor puede ser de hasta USD 45.000, el individual de hasta 30.000 USD, y el grupal puede llegar hasta los 10.000 USD.

Tasa Costo:

La tasa de interés tanto en los créditos de tipo individual e institucional es del 12,77% anual y el grupal es del 11,22% anual.

Sujetos:

Todos los socios mayores de edad.

Requisitos:

Ser socio de la cooperativa y tener capacidad de pago, además de una garantía personal o hipotecaria dependiendo del monto a solicitar:

Personas naturales

- a) Estar al día en las obligaciones con la Cooperativa.
- b) No haber sido demandados judicialmente en el pago de una obligación por la Cooperativa u otras entidades crediticias.
- c) Cumplir con la base del crédito de 10 a 1. Ser socio al menos por un mes 1 mes y un promedio de ahorro por el mismo tiempo.
- d) Presentar la documentación solicita por la Cooperativa:
 - ✓ copia de la cédula a colores del solicitante
 - ✓ copia de la cédula del cónyuge



- ✓ copia de la cédula de identidad de 2 garantes y sus cónyuges
- ✓ planilla de servicio básico actualizada
- ✓ croquis de la vivienda de solicitante y garantes
- ✓ justificativo de ingresos de solicitante y garantes

Cuando se trate de hipoteca deberá adjuntarse:

- ✓ copia de la escritura del bien inmueble que va a hipotecar
- ✓ certificado que el bien a hipotecar está libre de gravamen

Personas Jurídicas:

A más de los requisitos anteriores, acompañarán los siguientes documentos:

- a) Nombramiento actualizado del o los representantes legales notariado.
- b) Copia certificada del acta en que el organismo competente resuelve y autoriza tramitar el préstamo y suscribir las obligaciones.
- c) RUC actualizado
- d) Presentación de los estados financieros del último año.

Grupos de socios u organizaciones:

Deberán presentar adicional a los requisitos para personas naturales los siguientes documentos:

- a) Copia del Acta de la elección de la directiva actual
- b) Copia del acta de la reunión en la que deciden solicitar el crédito



- c) Copia de la cédula y certificado de votación, del Presidente, Tesorero y Garantes.

Garantía:

La Comisión de Crédito definirá el tipo de garantía de los créditos menores a USD10.000 dólares, sobre este monto el crédito es hipotecario. Para ello el análisis debe ser más detallado, con flujos de caja de por lo menos un año y se pedirá las garantías personales necesarias, que avalen de manera directa el crédito, adicionalmente servirá como garantía el ahorro Jardín Azuayo. Cuando hubiere convenio con descuento de rol, en el que el socio se

compromete a aportar al ahorro Jardín Azuayo mensualmente la cantidad que al final del crédito cumpla con el monto del ahorro pignorado, no necesita base de crédito.

Superior a este monto pasa al Consejo de Administración con un informe de la Directiva Local y Coordinador de Oficina.

Reglamento o Convenio:

Se registrará por el Reglamento de Ahorro y Crédito

2.2.3.2. Crédito Sin Ahorro

Características:

Este crédito se entrega sin considerar una base de ahorro ni tiempo de permanencia. El tipo de crédito puede ser Individual o Grupal. Para el Individual el monto máximo será hasta UDS 30.000, y su plazo será igual que el



crédito ordinario. Para el Grupal un monto máximo de USD 10.000, hasta 4 años. No existirá pignoración de los ahorros.

Tasa Costo:

La tasa de interés en el crédito de tipo individual será del 15% anual, para el grupal será de 14.04% anual.

Sujetos:

Todos los socios mayores de edad.

Requisitos:

Ser socio de la cooperativa y tener capacidad de pago, además de una garantía personal o hipotecaria dependiendo del monto a solicitar:

Personas naturales

- a) Estar al día en las obligaciones con la Cooperativa.
- b) No haber sido demandados judicialmente en el pago de una obligación por la Cooperativa u otras entidades crediticias.
- c) Presentar la documentación solicita por la Cooperativa:
 - ✓ copia de la cédula a colores del solicitante
 - ✓ copia de la cédula del cónyuge
 - ✓ copia de la cédula de identidad de 2 garantes y sus cónyuges
 - ✓ planilla de servicio básico actualizada
 - ✓ croquis de la vivienda de solicitante y garantes
 - ✓ justificativo de ingresos de solicitante y garantes



Cuando se trate de hipoteca deberá adjuntarse:

- ✓ copia de la escritura del bien inmueble que va a hipotecar
- ✓ certificado que el bien a hipotecar está libre de gravamen

Personas Jurídicas:

A más de los requisitos anteriores, acompañarán los siguientes documentos:

- a) Nombramiento actualizado del o los representantes legales notariado.
- b) Copia certificada del acta en que el organismo competente resuelve y autoriza tramitar el préstamo y suscribir las obligaciones.
- c) RUC actualizado
- d) Presentación de los estados financieros del último año.

Grupos de socios u organizaciones:

Deberán presentar adicional a los requisitos para personas naturales los siguientes documentos:

- a) Copia del Acta de la elección de la directiva actual
- b) Copia del acta de la reunión en la que deciden solicitar el crédito
- c) Copia de la cédula y certificado de votación, del Presidente, Tesorero y Garantes.

Garantía:

La Comisión de Crédito definirá el tipo de garantía de los créditos menores a USD10.000 dólares, sobre este monto el crédito es hipotecario. Para ello el



análisis debe ser más detallado, con flujos de caja de por lo menos un año y se pedirá las garantías personales necesarias, que avalen de manera directa el crédito, adicionalmente servirá como garantía el ahorro Jardín Azuayo. Cuando hubiere convenio con descuento de rol, en el que el socio se compromete a aportar al ahorro Jardín Azuayo mensualmente la cantidad que al final del crédito cumpla con el monto del ahorro pignorado, no necesita base de crédito.

Superior a este monto pasa al Consejo de Administración con un informe de la Directiva Local y Coordinador de Oficina.

Reglamento o Convenio:

Se registrará por el Reglamento de Ahorro y Crédito

2.2.3.3. Crédito Emergente

Características:

Este tipo de crédito se entrega sin tomar en consideración una base de ahorro ni su tiempo de permanencia y se otorga solo de manera individual. El valor del crédito será de hasta UDS1.000 a un plazo no mayor a un año. Este tipo de crédito solo se otorgará para educación o salud debidamente justificadas. Para salud, educación o calamidad comprobadas. Si posee otro crédito que no sea extraordinario, el socio si puede acceder a este tipo de crédito No existirá valor a pignorar.

Tasa Costo:

La tasa de interés será del 11,22% anual.



Sujetos:

Todos los socios mayores de edad.

Requisitos:

Ser socio de la cooperativa por un mes y tener capacidad de pago, además de presentar una garantía; se adjuntará

- ✓ Copias de cédula a colores
- ✓ Certificado de votación
- ✓ Planilla de servicios básicos actualizada
- ✓ Justificativo de ingresos
- ✓ Croquis de la vivienda
- ✓ Justificación del gasto (motivo del crédito), para el solicitante

Tanto de el solicitante como del garante y de los conyugue.

Este crédito es aprobado directamente por el Coordinador de la Oficina, luego se pone en conocimiento de la Directiva de Crédito de la Oficina, quien a su vez ratifica la decisión.

Reglamento o Convenio:

Se registrá por el Reglamento de Ahorro y Crédito

2.2.3.4. Crédito De Desarrollo

Objetivo:

Ayudar mediante el otorgamiento de fondos a las organizaciones jurídicas o de hecho sin fines de lucro para la implementación de proyectos de desarrollo local.



Características:

Son créditos que la Cooperativa otorga a organizaciones jurídicas o de hecho cuya finalidad sea social independientemente de su naturaleza jurídica, es decir debe haber un claro beneficio social, donde el bien o el servicio que se genere o se apoye con el crédito sea de propiedad comunitaria, o conjunta. Condición que será calificada por el Comité de Crédito de la Cooperativa, quien luego presentará un informe de los créditos aprobados al Consejo de Administración.

El monto máximo será hasta USD 45.000, hasta 4 años, superior a este monto pasa al Consejo de Administración con informe de la Directiva Local y Coordinador.

Pueden solicitar con ahorro previo o sin ahorro.

Para optar por este tipo de crédito las organizaciones deberán presentar el

proyecto de desarrollo

Tasa Costo:

La tasa de interés es del 10,15% anual.

Sujetos:

Organizaciones jurídicas o de Hecho

Beneficios Para El Socio

- a. Obtención de fondos para sus proyectos de desarrollo
- b. Tasas de interés bajas en comparación con el mercado
- c. No necesita tener una base de ahorro



Beneficios Para La Cooperativa

- a. Obtener recursos monetarios productos del interés en los créditos.
- b. Contribuir al logro del propósito institucional mejorando las condiciones de vida de las personas de las localidades.

Requisitos:

- ✓ Estar al día en las obligaciones con la Cooperativa.
- ✓ No haber sido demandados judicialmente en el pago de una obligación por la Cooperativa u otras entidades crediticias.
- ✓ Presentar la documentación solicita por la Cooperativa. (al igual que en el crédito Ordinario).

En el caso de persona jurídica debe presentar estos documentos:

- ✓ Nombramiento actualizado del o los representantes legales
- ✓ Copia certificada del acta en que el organismo competente resuelve y autoriza tramitar el préstamo y suscribir las obligaciones.
- ✓ RUC actualizado.
- ✓ Presentación de los estados financieros del último año.

Para compañías:

- ✓ Copia certificada de la escritura pública de su constitución y certificado de cumplimiento de obligaciones extendido por la Superintendencia de Compañías

En el caso de organizaciones debe presentar lo siguiente:

- ✓ Copia del Acta de la elección de la directiva actual
- ✓ Copia del acta de la reunión en la que deciden solicitar el crédito



- ✓ Copia de la cédula y certificado de votación, del Presidente, Tesorero y Garantes.

Adicionalmente si es con hipoteca se debe presentar:

- ✓ Escritura del bien inmueble que va a hipotecar
- ✓ Certificado que el bien a hipotecar está libre de gravamen

Reglamento o Convenio:

Se registrá por el Reglamento de Ahorro y Crédito

2.2.4. Clasificación del crédito por destino Financiero

TIPO DE CREDITO	DESTINO DE CREDITO	
COMERCIAL	210	CAPITAL DE TRABAJO
Son los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas que lleven contabilidad, cuyo financiamiento está dirigido a diversas actividades de producción, comercialización o prestación de bienes y servicios. Incluyen los créditos entre instituciones financieras.	220	COMPRA DE INSUMOS
	230	COMPRA DE MATERIA PRIMA
	270	COMPRA DE TERRENOS PARA PRODUCCIÓN O CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES PRODUCTIVAS
	290	COMPRA DE OTROS INSUMOS
	300	COMPRA DE MAQUINARIA Y VEHÍCULOS DE TRABAJO
	330	GASTOS DE INVESTIGACIÓN PROFESIONAL
	350	INVERSION PUBLICA
MICROCREDITO	210	CAPITAL DE TRABAJO
Son los créditos otorgados a personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho, usualmente informales o a personas jurídicas; o, a unidades familiares o grupos de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria, que se dediquen a actividades de producción, comercialización o servicios a pequeña escala cuyas	220	COMPRA DE INSUMOS
	230	COMPRA DE MATERIA PRIMA
	270	COMPRA DE TERRENOS PARA PRODUCCIÓN O CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES PRODUCTIVAS
	290	COMPRA DE OTROS INSUMOS
	300	COMPRA DE MAQUINARIA Y VEHÍCULOS DE TRABAJO
	330	GASTOS DE INVESTIGACIÓN PROFESIONAL
CONSUMO	240	COMPRA DE BIENES FINALES
Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.	250	COMPRA DE BIENES INMUEBLES TERMINADOS
	260	COMPRA DE BIENES INMUEBLES NO TERMINADOS
	310	COMPRA DE SERVICIOS
	320	PAGO DE DEUDAS VARIAS
	340	OTROS GASTOS NO ESPECIFICADOS
VIVIENDA	250	COMPRA DE BIENES INMUEBLES TERMINADOS
Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia,	260	COMPRA DE BIENES INMUEBLES NO TERMINADOS
	280	COMPRA DE TERRENOS PARA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA



2.2.5. Indicadores de Gestión

La calidad de nuevos créditos no excederá al 1,5% de los concedidos en los últimos 6 meses en la cartera mayor a 30 días.

2.2.6. Registros

- ✓ Solicitud de crédito
- ✓ Informe técnico
- ✓ Informe de avalúo de bienes
- ✓ Acta de la comisión de crédito
- ✓ Pagaré
- ✓ Liquidación de crédito
- ✓ Acuerdo de aporte voluntario y autorización de débito
- ✓ Notificación escrita
- ✓ Acta de entrega recepción de documentos al Abogado
- ✓ Solicitud de contingente
- ✓ Solicitud de servicio de desgravamen
- ✓ Hipotecas

2.2.7. Entradas

- ✓ Informes de morosidad
- ✓ Informes y reportes de actividades de promoción
- ✓ Solicitud de crédito

2.2.8. Salidas

- ✓ Liquidación de crédito
- ✓ Registros de créditos aprobados y negados
- ✓ Registros de recuperación

2.2.9. Controles

- ✓ Decreto 194



- ✓ Reglamento de crédito y Estatuto, Reglamento Interno
- ✓ Disposiciones dictadas por la Superintendencia de Bancos.

2.2.10. Apoyos

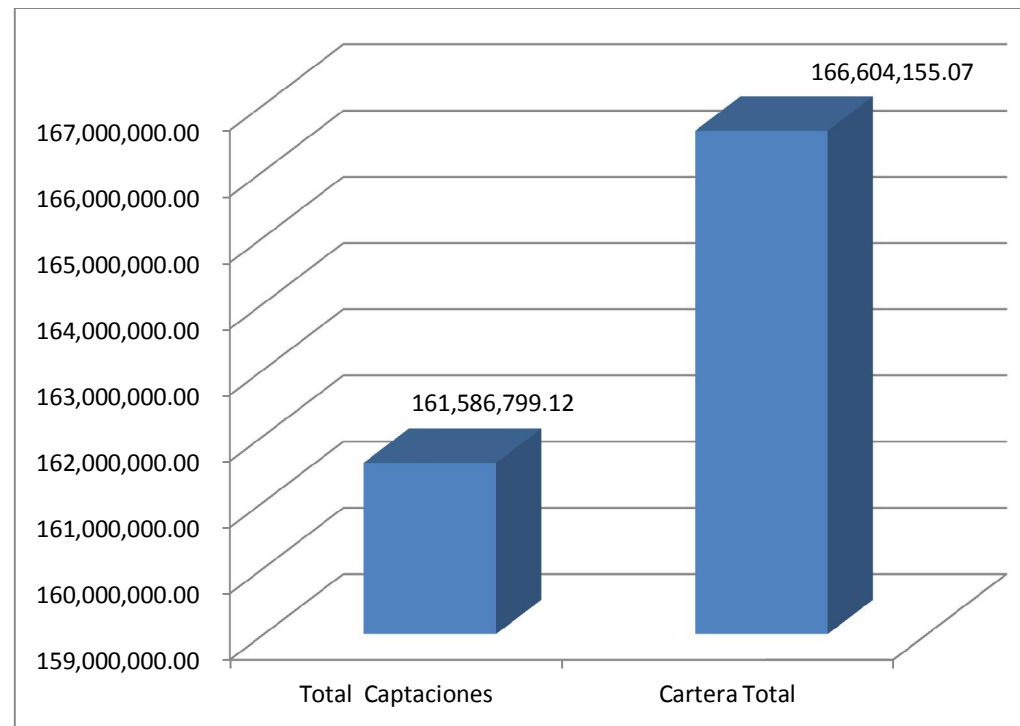
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Recursos financieros
- ✓ Recursos materiales
- ✓ TI

RESUMEN ESTADISTICO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

	Oficinas	No. Socios	Ahorros a la Vista	Certificados de Aportación	Ahorros JA	Plazo Fijo	Total	Cartera Total
1	CUENCA	23.730	10.922.978,15	364.135,94	648.562,48	7.484.270,81	19.419.947,37	16.724.178,73
2	PAUTE	13.657	11.525.046,75	567.888,45	131.305,96	9.951.050,42	22.175.291,57	14.017.891,77
3	GUALACEO	13.108	7.187.865,68	608.408,05	194.914,13	6.235.218,85	14.226.406,71	13.643.371,91
4	SÍGSIG	9.455	7.703.229,86	546.272,37	162.165,58	6.163.782,72	14.575.450,52	12.562.374,31
5	PUCARA	3.850	2.789.267,24	152.497,59	30.851,54	1.386.701,54	4.359.317,91	2.569.034,95
6	CAÑAR	10.558	6.016.360,20	479.191,46	33.989,26	7.233.710,97	13.763.251,89	6.205.118,10
7	NABÓN	5.567	3.222.125,63	262.155,19	130.945,42	1.547.830,11	5.163.056,35	6.190.489,81
8	SANTA ISABEL	7.655	4.222.574,08	362.364,41	33.249,40	3.124.396,83	7.742.584,72	7.726.553,89
9	OÑA	2.538	1.058.792,00	116.618,07	32.467,33	221.604,29	1.429.481,69	1.574.418,16
10	AZOGUES	7.556	3.095.994,47	150.816,26	110.263,72	1.825.546,95	5.182.621,40	5.850.000,61
11	SUCUA	5.951	2.786.275,94	148.969,82	103.029,65	1.215.198,55	4.253.473,97	6.809.601,38
12	LIMÓN	5.204	3.377.765,55	140.624,21	41.005,17	1.303.011,91	4.862.406,84	4.489.346,54
13	MEÑEZ	3.940	1.919.073,73	130.315,44	80.829,36	789.074,36	2.919.292,89	5.685.910,47
14	MACAS	12.462	4.141.323,67	145.990,23	261.216,75	1.016.018,75	5.564.549,40	7.883.455,63
15	TRONCAL	14.873	4.748.837,58	219.959,67	178.482,47	1.192.482,02	6.339.761,74	8.212.156,79
16	SAN FERNANDO	1.534	749.038,02	30.551,53	5.551,60	468.554,12	1.253.695,27	1.568.679,54
17	SUSCAL	2.672	1.656.078,88	62.857,64	34.329,12	1.574.887,44	3.328.153,08	2.379.435,55
19	RICAUURTE	3.550	1.263.181,98	41.124,91	4.191,18	455.008,42	1.763.506,49	3.514.414,26
20	VALLE	3.627	1.187.118,36	70.404,24	77.678,62	474.580,50	1.809.781,72	3.775.964,81
21	TAMBO	2.500	1.476.120,30	40.950,13	12.596,10	1.226.089,27	2.755.755,80	2.845.136,21
22	CHORDELEG	2.648	1.639.727,15	36.795,32	36.465,48	1.204.503,16	2.917.491,11	2.611.109,21
23	PALMAS	1.306	874.181,69	24.466,90	17.636,80	519.391,00	1.435.676,39	2.304.200,95
24	SARAGURO	4.081	1.213.106,35	88.256,66	60.907,63	348.357,00	1.710.627,64	3.707.740,17
25	GUALAQUIZA	4.036	1.378.153,04	22.091,20	69.194,10	255.592,32	1.725.030,66	3.852.981,94
26	PASAJE	11.363	3.681.069,81	78.588,01	274.396,56	703.407,62	4.737.462,00	8.956.956,61
27	SAN JUAN BOSCO	812	423.835,14	4.801,44	869,52	221.944,73	651.450,83	1.073.454,29
28	YANUNCAY	2.654	1.014.965,53	18.994,91	10.468,54	387.458,41	1.431.887,39	2.866.379,13
29	TOTORACOA	3.132	1.425.386,69	25.024,22	13.214,13	705.107,13	2.168.732,16	4.463.670,31
30	SHIÑA	1.072	517.197,19	91.626,56	14.375,79	563.111,73	1.186.311,27	1.363.632,35
31	SEVILLA	931	488.793,79	6.322,19	6.267,81	232.958,53	734.342,33	1.176.496,70
TOTAL		186.022	93.705.464,44	5.039.063,02	2.811.421,20	60.030.850,46	161.586.799,12	166.604.155,07

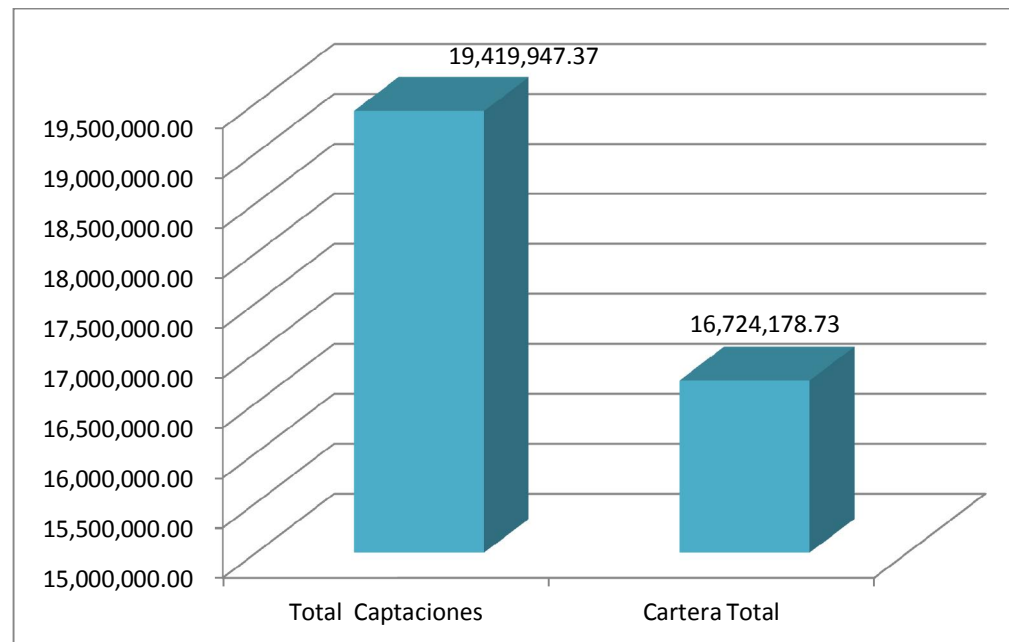
COAC. JARDIN AZUAYO
CAPTACIONES Y COLOCACIONES

Al 31 de Diciembre de 2010



OFICINA CUENCA CAPTACIONES Y COLOCACIONES

Al 31 de Diciembre de 2010



El porcentaje de calce³ de la Oficina Cuenca es del 86,12%.

³ Es la diferencia entre las captaciones y colocaciones de una oficina.

2.3. FODA por Área

ANÁLISIS FODA		
	ÁREA DE CRÉDITO	ÁREA DE INVERSIONES
FORTALEZAS	1. Créditos a tasas de interés bajos	1. Certificados de plazo fijo negociables
	2. Excelentes políticas y programas crediticios	2. Institución protegida por la Corporación del Seguro de Depósitos
	3. El Socio puede pagar adelantado su crédito con reembolso de los interés	
	4. Institución controlada por la Super Intendencia de Bancos	3. Césión de certificados de depósito
	5. Brinda variedad de servicios a sus socios	
	6. Mantiene un proceso continuo de innovación	4. Institución controlada por la Super Intendencia de Bancos
	7. Ayuda a los sectores más vulnerables de la economía.	
	8. Posee una estructura orgánica regida bajo las normas del Cooperativismo.	5. Posee una estructura orgánica regida bajo las normas del Cooperativismo.
OPORTUNIDADES	1. Promover el desarrollo de las microfinanzas	1. Altos porcentajes de captaciones
	2. Mejoramiento de la calidad de vida de los asociados	2. Las exigencias de los socios inducen a mejorar los servicios con un valor agregado
	3. Las exigencias de los socios inducen a mejorar los servicios con un valor agregado	3. Asegurar las colocaciones a largo plazo
		4. La relación existente entre el tiempo y la tasa de captación. Mayor tiempo mayor tasa de interés.
	4. Sus operaciones se rigen bajo la ley de economía Popular y Solidaria	5. Sus operaciones se rigen bajo la ley de economía Popular y Solidaria
DEBILIDADES	1. Demora en la consecución del crédito (8 días)	1. Espacio físico limitado
	2. Incremento de la morosidad	2. Mayor promoción de los servicios
	3. Cupos de crédito por oficinas bajos	
	4. Mayor promoción de los servicios	
AMENAZAS	1. Altos índices de desempleo	1. Competencia con otras instituciones en la tasas de interés
	2. Competencia desleal	
	3. Socios no comprometidos con las institución	



CAPITULO 3

3. Control Interno

3.1. Control Interno

Los ejecutivos hacen fuertes exigencias para mejorar el control de las empresas que dirigen. Los controles internos se implantan para mantener a la institución en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino. Ellos le hacen posible a la administración negociar en ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes, y reestructurándose para el crecimiento futuro. Los controles internos promueven la eficacia, reducen los riesgos de pérdida de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Puesto que los controles internos sirven a muchos propósitos importantes, existen crecientes llamadas para mejorar los sistemas de control interno y los informes sobre ellos. Los controles internos son percibidos cada vez más y más como prevención de problemas potenciales.

3.2. COSO ERM

3.2.1. Historial del Control Interno

El Sistema de Control Interno nace como necesidad de incentivar a los organizadores a buscar la eficiencia en la ejecución de sus operaciones, consecución de los objetivos institucionales y contar con una herramienta que le ayude a identificar, prevenir y corregir errores.

Así pues el Control Interno ha evolucionado en el tiempo de la siguiente manera:



- ✓ En el año 1992 el COMITEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS, elabora el informe de Control Interno denominado COSO que busca responder a preguntas relacionadas con el control.
- ✓ En el año 2004 se emite el Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica o más conocido como MICIL, este modelo se elaboró basándose en estándares para las pequeñas, medianas y grandes empresas.
- ✓ En el mismo año se elaboró un segundo informe denominado COSO II , el mismo que incorpora nuevos elementos como son: establecimiento de objetivos, estrategias incrementa el número de componentes del informe, y da énfasis en la responsabilidad de la organización para establecer estrategias para la administración de riesgo.
- ✓ Durante el año 2006 se emitió el CORRE o Marco Integrado de Control de Recursos y Riesgos para el Ecuador, este modelo se basa en el COSO II, pues este último incluye el COSO así también el MICIL.

A continuación se presenta la comparación entre los tres sistemas de control y gestión de riesgos:

INFORMES DE CONTROL INTERNO		
COSO II	COSO	MICIL
1. Ambiente Interno	1. Entorno o Ambiente de Control	1. Ambiente de control y Trabajo
2. Establecimiento de Objetivos	Ninguno	Ninguno
2. Identificación de Eventos	Ninguno	Ninguno
3. Evaluación de Riesgos	Igual	Igual
4. Respuesta a los Riesgos	2. Evaluación de Riesgos	2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control	3. Actividades de Control	3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación	4. Información y Comunicación	4. Información y Comunicación
5. Supervisión	5. Supervisión	5. Supervisión

3.3. Definición y Objetivos

3.3.1. Definición

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos.

Este sistema busca promover en la organización:

- ✓ Honestidad y Responsabilidad



Con el propósito de disminuir todas aquellas irregularidades que se puedan presentar en la ejecución de las operaciones, así como crear conciencia de la necesidad de responder y reportar la adecuada administración de los recursos de la entidad.

✓ Eficacia y Eficiencia de las Operaciones

Consiste en ejecutar de manera adecuada todas las actividades planeadas por la organización, y de esta manera asegurar el cumplimiento de los objetivos planificados.

✓ Fiabilidad de la información

Concientizar a todo el personal sobre la necesidad de mantener información fidedigna sobre todas las operaciones y resultados alcanzados por la organización.

✓ Salvaguardar los recursos

Hace referencia a la custodia adecuada que se debe dar a todos los recursos humanos, físicos, financieros y naturales que posea la entidad.

✓ Cumplimiento de Normas y Leyes

Dar a conocer al personal la importancia de acatar las normas, leyes, reglamentos establecidos tanto en forma interna como externa.

El proceso de Control Interno se debe aplicar de manera integral en todas las áreas de la organización, para de esta manera poder cumplir con todos los objetivos propuestos.

Describiremos los conceptos fundamentales del control interno;



Proceso

El control interno constituye una serie de acciones que se interrelacionan y se extienden a todas las actividades de una organización, éstas son inherentes a la gestión del negocio (actividades de una entidad). El control interno es parte y está integrado a los procesos de gestión básicos: planificación, ejecución y supervisión, y se encuentra entrelazado con las actividades operativas de una organización. Los controles internos son más efectivos cuando forman parte de la esencia de una organización, cuando son "incorporados" e "internalizados" y no "añadidos".

La incorporación de los controles repercute directamente en la capacidad que tiene una organización para la obtención de los objetivos y la búsqueda

de la calidad. La calidad está vinculada a la forma en que se gestionan y controlan los negocios, es por ello que el control interno suele ser esencial para que los programas de calidad tengan éxito.

Las personas

El control interno es llevado a cabo por las personas miembros de una organización, mediante sus acciones. Son las personas quienes establecen los objetivos de la organización e implantan los mecanismos de control.

Cada persona o miembro de una organización posee una historia y conocimientos únicos, como así también difieren sus necesidades y prioridades del resto. Esta realidad sin duda afecta y por otra parte se ve afectada por el control interno.

Seguridad razonable



El control interno por muy bien diseñado e implementado que esté, sólo puede brindar a la dirección un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de los objetivos de la organización, esto se debe a que los objetivos se ven afectados por limitaciones que son inherente al sistema de control interno, como ser:

- Decisiones erróneas.
- Problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos.
- Colusión⁴ entre 2 o más empleados que permita burlar los controles establecidos.

3.3.2. Objetivos

Toda organización tiene una misión y visión, éstas determinan los objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos se pueden establecer para el conjunto de la organización o para determinadas actividades dentro de la misma.

Los objetivos se pueden categorizarse:

- ✓ Operacionales: utilización eficaz y eficiente de los recursos de una organización.
- ✓ Información financiera: preparación y publicación de estados financieros fiables.
- ✓ Cumplimiento: todo lo referente al cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

⁴ Pacto ilícito en daño de tercero.



Del sistema de control interno puede esperarse que proporcione un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes.

3.4. Clases y Características

3.4.1. El Control Interno Administrativo

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

3.4.2. Control Interno Financiero

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.



3.4.3. Control Interno Previo

Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

Es muy importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir.

Los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, ya que si uno de esos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, etc. por lo que aquí también juega la conciencia de los empleados ya que si cada uno de ellos se convierte en el control previo del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción, son menores.

3.4.4. Control Interno Concurrente

Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad.

3.4.5. Control Interno Posterior

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Gubernamental; por su aplicación se clasifica en:

3.4.5.1. Control Posterior Interno

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Interna de cada organización.

3.4.5.2. Control posterior externo

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y es responsabilidad exclusiva del Organismo Superior de Control, a través de la Auditoría Gubernamental.

3.5. Control Interno Y Dirección

El sistema de Control interno que vamos a utilizar es el COSO ERM a través de sus 8 componentes.

3.5.1. Componentes





El CORRE se encuentra conformado por ocho componentes:

1. Ambiente de Control
2. Establecimiento de Objetivos
3. Identificación de Eventos
4. Evaluación de Riesgos
5. Respuesta a los Riesgos
6. Actividades de Control
7. Información y Comunicación
8. Supervisión y Monitoreo

El Sistema de Control Interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos

3.5.1.1. Ambiente de Control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.



Entre sus subcomponentes encontramos:

Sub Componentes	Ejemplo
1. Integridad y Valores éticos	✓ Código de conducta, reglamentos internos
2. Filosofía y Estilo de la alta Dirección	✓ Forma en que se establecen, políticas objetivos y estrategias.
3. Consejo de administración y Comités	✓ Comité de Auditoría
4. Estructura Organizativa	✓ Organización ajustada a las necesidades de la organización
5. Autoridad asignada y responsabilidad asumida	✓ Delegación de responsabilidades
6. Gestión de capital humano	✓ Evaluación del desempeño
7. Responsabilidad y transparencia.	✓ Informes periódicos comparando lo ejecutado con lo planeado.

3.5.1.2. Establecimiento de Objetivos

Este componente hace referencia a la necesidad de que la organización establezca todos los objetivos relacionados con el nivel de riesgo aceptado.

Sus sub componentes son:

Sub Componentes	Ejemplo
1. Objetivos estratégicos	✓ Los objetivos deben estar alineados a la misión de la entidad
2. Objetivos específicos	✓ Objetivos vinculados con las operaciones y actividades
3. Relación entre los objetivos y componentes del COSO	✓ Mediante el compromiso de todos los miembros de la entidad
4. Consecución de Objetivos	✓ Teniendo presente la supervisión oportuna en todo momento.
5. Riesgo aceptado y nivel de tolerancias	✓ Poner énfasis en el riesgo aceptado y en los resultados.

3.5.1.3. Identificación de Eventos

Consiste en identificar todos aquellos eventos, situaciones o circunstancias tanto internas como externas que pueden afectar a la organización.

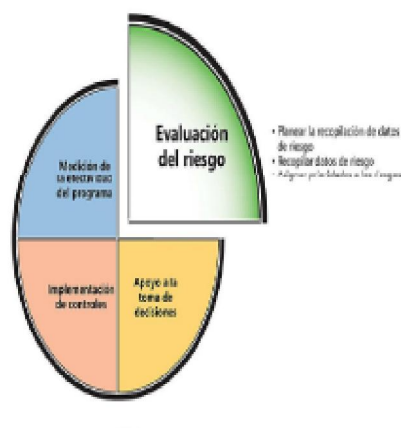


Los subcomponentes que lo conforman son:

Sub Componentes	Ejemplo
1. Factores internos y externos	✓ Internos: personal, procesos, tecnología ✓ Externos: políticas sociales
2. Identificación de Eventos	✓ Es importante que la empresa posea una buena metodología de identificación
3. Categorías de Eventos	✓ Manera de ordenar los eventos identificados de acuerdo a su repercusión.

3.5.1.4. Evaluación d Riesgos

La evaluación de los riesgos permitirá a la organización identificar y evaluar las amenazas que pueden afectar en la consecución de los objetivos.



- ✓ Riesgo inherente.- es el riesgo generado por la naturaleza de las operaciones de la empresa.
- ✓ Riesgo de Control.- "Posibilidad de que un error material en una cuenta de los estados financieros no sea evitado o detectado por el control interno del cliente"
- ✓ Riesgo de detección.- es el riesgo que se puede generar cuando el auditor no detecta la existencia de errores significativos en la ejecución de los procedimientos.

Dentro de este componente encontramos los siguiente sub componentes:

Sub Componentes	
1. Estimación de la probabilidad de impacto	✓ Deberá ser realizado por una persona especialista y por las personas que integran la organización.
2. Evaluación de Riesgos	✓ Mediante la aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas, teniendo en



	cuenta el tipo de información que se posee.
3. Riesgos originados por cambios	✓ Económicas, sociales, tecnológicas.

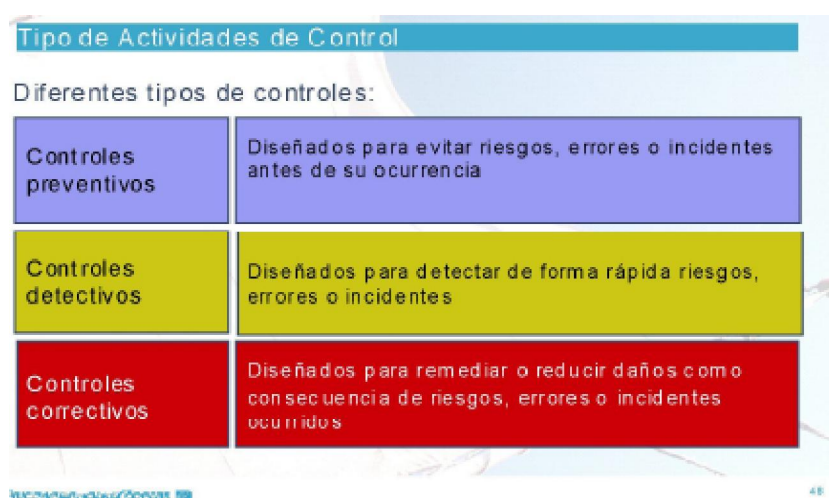
3.5.1.5. Respuesta a los Riesgos

Consiste en evaluar los posibles cursos de acción para afrontar determinado riesgo, entre los posibles tipos de respuestas encontramos:

Factores que incluyen este componente:

Sub Componentes	
1. Categoría de respuestas	✓ Medidas de tratamiento de los riesgos: evitar, reducir, mitigar, aceptar, retener, transmitir, etc.
2. Decisión de respuestas	✓ Analizar qué medida de tratamiento voy a elegir teniendo en cuenta el costo-beneficio de la decisión.

3.5.1.6. Actividades de Control



Constituyen todas las políticas y procedimientos establecidos como respuestas a los riesgos que pueden afectar a la organización. Estas actividades estarán acorde a los objetivos de la entidad los mismos que son de cuatro tipos:

- ✓ Estrategia
- ✓ Operaciones

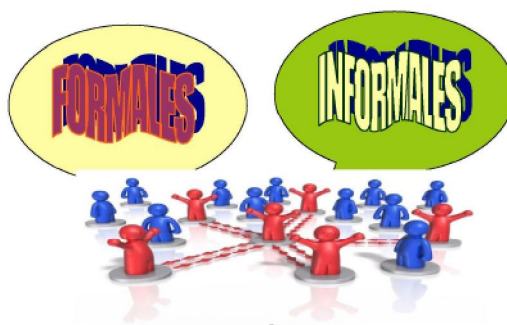
- ✓ De Cumplimiento
- ✓ De reporte

Factores que integran las Actividades de Control

Sub Componentes	
1. Integración con las decisiones sobre riesgos	✓ Tener en cuenta el riesgo y su manera de controlar.
2. Actividades de Control	✓ Revisiones y supervisiones. ✓ Procesamiento adecuado de la información.

	✓ Indicadores de rendimiento
3. Controles sobre los sistemas de información	✓ Controles generales y controles de aplicación; ambos aseguran la integridad, exactitud, validez de la información.

3.5.1.7. Información y Comunicación



Este componente comprende la importancia de una adecuada recopilación, procesamiento y comunicación de la información de la empresa.

Esta información se da a conocer mediante los informes, los mismos que deben contener:

- ✓ Información oportuna
- ✓ Datos actualizados
- ✓ Información fidedigna que permita la adecuada toma de decisiones.



Factores:

Sub Componentes	
1. Cultura de información en todos los niveles	Los resultados periódicos de las diferentes unidades de operación deben ser comunicados a todo el personal.
2. Herramientas para la supervisión	Constituir una herramienta práctica, detallada, confiable y oportuna para la supervisión de los diferentes niveles.
3. Sistemas estratégicos e integrados	Los sistemas de información de la organización deben ser ágiles y flexibles.
4. Confiabilidad de la información	Calidad de la información: adecuada, oportuna, actualizada, exacta, accesible.
5. Comunicación interna	La comunicación sobre los procesos y procedimientos debe alinearse con la cultura deseada por la organización.
6. Comunicación externa	Clientes, proveedores, inversionistas, organismos reguladores.

3.5.1.8. Supervisión y Monitoreo

Es de vital importancia analizar si los riesgos están siendo contrarrestados mediante las medidas de tratamiento. La supervisión debe ser:

- ✓ Permanente



- ✓ Interna
- ✓ Externa

Factores que conforman este componente

Sub Componentes	
1. Supervisión permanente	Mediante los informes de auditoría el gerente podrá cerciorarse de la validez del control interno.
2. Evaluación interna	Evaluación mediante el CORRE. Auditor Interno
3. Evaluación externa	Auditoría externa de los Estados Financieros con el fin de contrarrestar errores e irregularidades importantes.

3.5.2. Control interno gerencial

Comprende en un sentido amplio, el plan de organización, política, procedimientos y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas. Incluye también las actividades de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones de la entidad o programa, así como el sistema para presentar informes, medir y monitorear el desarrollo de las actividades. Los métodos y procedimientos utilizados para ejercer el control interno de las operaciones, pueden variar de una entidad a otra, según la naturaleza,



magnitud, y complejidad de sus operaciones; sin embargo, un control gerencial efectivo comprende los siguientes pasos:

- Determinación de objetivos y metas mensurables⁵, políticas y normas;
- Monitoreo del progreso y avance de las actividades
- Evaluación de los resultados logrados
- Acción correctiva, en los casos que sean requeridos

3.6. Fiabilidad Del Control Interno

Un control interno que es fiable puede ser también efectivo.

Los diferentes sistemas de Control Interno de las entidades operan en diversos niveles de efectividad. De manera similar, un sistema particular puede operar de varias maneras en diferentes tiempos. Cuando un sistema de control interno reúne los siguientes estándares, se puede denominar efectivo.

El control interno es efectivo en cada una de las tres categorías, respectivamente, si el consejo de directores y la administración tienen seguridad razonable de que:

- ✓ Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.
- ✓ Los estados financieros publicados están siendo preparados confiablemente
- ✓ Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.

Puesto que el control interno es un proceso, su efectividad se mide a través del tiempo.

⁵ Que se puede medir



La determinación de cuándo un sistema particular de control interno es efectivo es un juicio resultante de evaluar si los cinco componentes se dan y funcionan efectivamente.

Su funcionamiento efectivo proviene de la seguridad razonable, mirando la consecución de una o más de las categorías establecidas.

3.7. Detección Del Fraude

El fraude se define como un engaño hacia un tercero, abuso de confianza, dolo, simulación, etc. El término "fraude" se refiere al acto intencional de la Administración, personal o terceros, que da como resultado una representación equivocada de los estados financieros, pudiendo implicar:

Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos.
Malversación de activos Supresión u omisión de los efectos de ciertas transacciones en los registros o documentos.

Registro de transacciones sin sustancia o respaldo Mala aplicación de políticas contables.

3.7.1. Tipos de fraude

Se considera que hay dos tipos de fraudes: el primero de ellos se realiza con la intención financiera clara de malversación de activos de la empresa.

El segundo tipo de fraude, es la presentación de información financiera fraudulenta como acto intencionado encaminado a alterar las cuentas anuales.

Los fraudes denominados internos son aquellos organizados por una o varias personas dentro de una institución, con el fin de obtener un beneficio propio.



Los fraudes conocidos como externos son aquellos que se efectúan por una o varias personas para obtener un beneficio, utilizando fuentes externas como son: bancos, clientes, proveedores, etc.

3.7.2. Él Porque de los Fraudes

Se considera que hay fraudes por:

- ✓ Falta de controles adecuados.
- ✓ Poco y mal capacitado personal.
- ✓ Baja / alta rotación de puestos.
- ✓ Documentación confusa.
- ✓ Salarios bajos.
- ✓ Existencia de activos de fácil conversión: bonos, pagares, etc.
- ✓ Legislación deficiente.
- ✓ Actividades incompatibles entre sí.

Es un hecho demostrado que evitar fraudes es responsabilidad de todos los empleados. Por ello, es importante crear una cultura empresarial encaminada a minimizar el riesgo de fraude.

3.7.3. Cómo se evita un fraude

La respuesta más sencilla es la de mejorar el control administrativo, implementar practicas y políticas de control, analizar los riesgos que motiven a un fraude, tener la mejor gente posible, bien remunerada y motivada.

3.7.4. Cómo se detecta un fraude

Existe una infinidad de respuestas a esta pregunta las más comunes son:

- Observar, probar o revisar los riesgos específicos de control, identificar los más importantes y vigilar constantemente su adecuada administración.



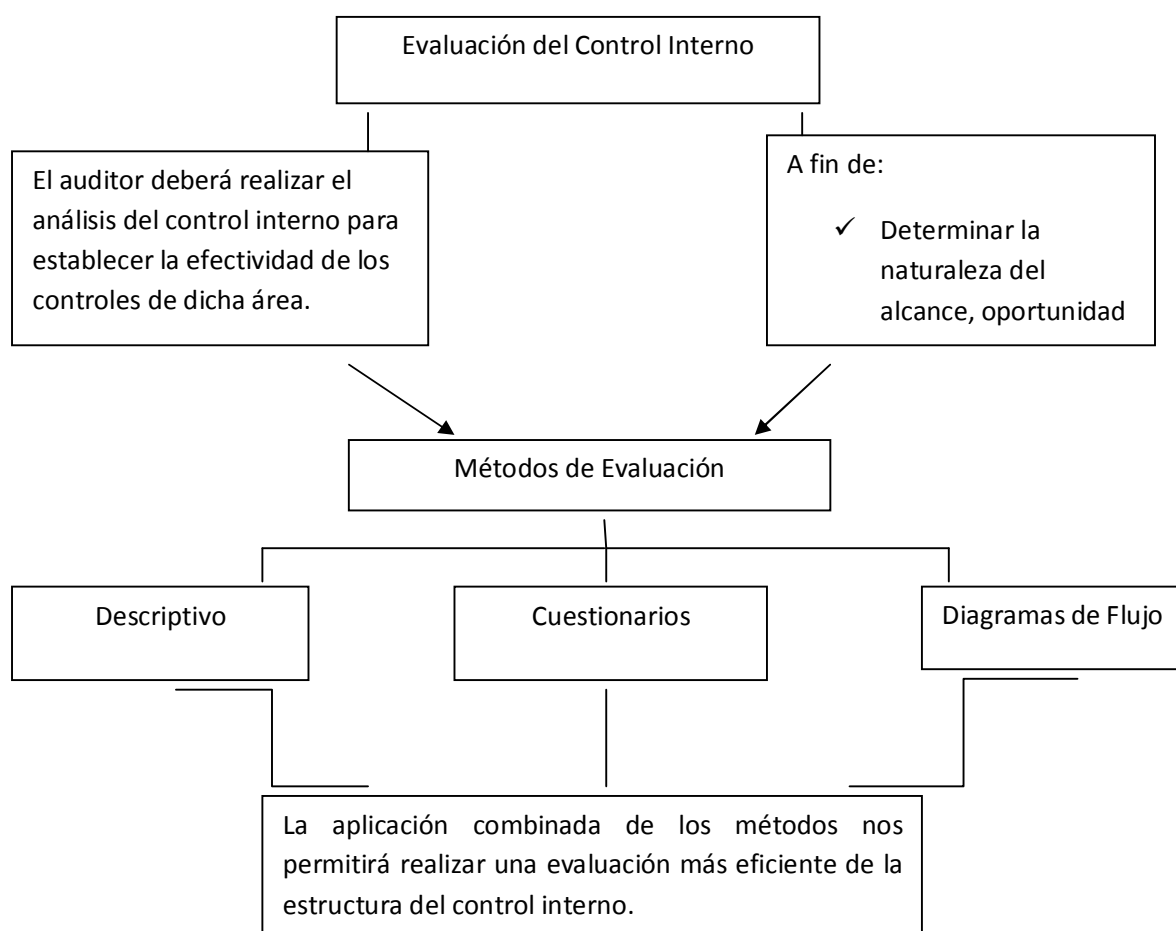
- Simular operaciones.
- Revisar constantemente las conciliaciones de saldos con bancos, clientes, etc.
- Llevar a cabo pruebas de cumplimiento de la eficacia de los controles.

3.8. Responsabilidad De La Evaluación

La evaluación del sistema de control interno define las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante una cuantificación de todos sus recursos.

Mediante el examen y objetivos del control interno, registros y evaluación de los estados financieros se crea la confianza que la entidad debe presentar frente a la sociedad. La evaluación del sistema de control interno basado en principios, reglas, normas, procedimientos y sistemas de reconocido valor técnico es el fundamento de la realización de una buena auditoría financiera.

El auditor financiero debe asegurarse que se cumplan todas las medidas adecuadas y necesarias en la implementación del sistema de evaluación de control interno.



3.9. Métodos De Evaluación

La revisión y evaluación del control interno, aspecto de gran utilidad para la propia entidad, así como para los auditores, se ejecuta utilizando distintos instrumentos tales como:



- Descripción o narración escrita del control interno.

VAZCORP				
PROGRAMA DE TRABAJO				
EXAMEN	AUDITORIA DE GESTION	P/T N° 002		
COMPONENTE	RECUROS HUMANOS	ELABORADO POR	S.E.N.H	
SUBCOMPONENTE	SELECCIÓN DE PERSONAL	FECHA	08-06-2010	
No.	DESCRIPCION	REF/ PT	ELAB/POR	FECHA
1	Objetivo Coordinar y consolidar los requerimientos de personal de los diversos órganos que conforman la institución.	CORRE	S.E.N.H	05/05/2010

Consiste en una descripción escrita sobre el aspecto por evaluar donde se detalla la transacción o actividad, persona que la ejecuta, documentos, modelos y registros que se utilizan, procedimientos de control establecidos, división o separación de funciones.

Con ello se puede llegar a concluir si el control interno es fuerte o débil en el aspecto analizado.

- Flujo gramas, diagramas de flujo o cuadros de flujo del control interno

SIMBOLOGIA EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

<u>Símbolos</u>	<u>Nombre</u>	<u>Explicación</u>
	Línea de flujo (Conexiones de Pasos o flechas).	Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los Símbolos.
	Terminador (Comienzo o final de procesos)	En su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo.
	Proceso (actividad)	Tarea o actividad llevada a cabo durante el Proceso. Puede tener muchas entradas, pero solo una salida.
	Conector (Conexión con Otro procesos)	Nombramos un proceso independiente que en algún momento aparece relacionado con el Proceso principal.
	Datos. Entrada/salida (Información de Apoyo)	Situamos en su interior la información necesaria para alimentar una actividad (datos para realizarla)
	Decisión (Decisión/ Bifurcación)	Indicamos puntos en que se toman decisiones. Si o no, abierta/cerrada
	Documento	Se utiliza para hacer referencia a la generación o consulta de un documento específico en un punto del proceso.

No es más que una representación gráfica de la transacción por evaluar, utilizando símbolos preestablecidos que ayudan a describir el flujo normal desde el inicio hasta el fin. Se dice que tiene valor al representar con mucha evidencia la transacción o aspecto a evaluar, ayudando a una clara comprensión de cada paso; sin embargo, pudiera resultar lento el proceso de elaboración al requerir de habilidad para presentar los gráficos una vez obtenidos los datos necesarios para su elaboración; por otra parte las

debilidades del control interno no se identifican tan rápidamente como por ejemplo al utilizar los cuestionarios.

- Cuestionario de control interno.

No	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1. AMBIENTE INTERNO DE CONTROL				
1	Integridad y Valores éticos	☒ ¿Posee la entidad un código de ética?	x	
		☐ ¿Las relaciones con los empleados, se basan en la honestidad y equidad?		
		☐ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal.		
2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS				
8	Objetivos Estratégicos	☐ La entidad cuenta con un plan estratégico difundido interna y externamente, en concordancia con el plan de gobierno local?		
3. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS				
13	Factores Internos y Externos	☐ La entidad cuenta con el apoyo de las autoridades para determinar los factores de riesgo internos y externos?		
4. EVALUACIÓN DE RIESGOS				
16	Estimación de Probabilidad e Impacto	☐ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos de la contraloría?		
5. RESPUESTA A LOS RIESGOS				
		☐ ¿La entidad ha establecido las respuestas a los riesgos identificados, tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos?		

La forma más generalizada para evaluar el control interno es por medio del empleo de los cuestionarios, que conforman interrogantes referidas al aspecto por evaluar.



Dichos cuestionarios se estructuran de forma que la respuesta a las preguntas formuladas sea respondida por un SÍ, NO o No Procede (NP). Constituye un instrumento fundamental para llegar a concluir si el control interno en la entidad muestra solidez o no, detectar con mayor rapidez las irregularidades que afectan el control en una transacción, área, departamento y se añade como elemento importante que al contar con cuestionarios preestablecidos ellos pueden ser utilizados por auditores internos o externos, así como por el personal de la entidad para autoevaluar la calidad de la labor que realiza.

3.10. Pasos De La Evaluación

La evaluación del Sistema de Control Interno se realiza en dos etapas:

La primera corresponde a la Evaluación Conceptual que se realiza a los controles generales de control interno, esta evaluación es realizada en la Fase de Planeación y la segunda corresponde a la Evaluación de la Operatividad sobre controles aplicados a las actividades que se encuentran dentro de los procesos y transacciones representativas del Sujeto de Control, esta calificación se realiza tanto en la Fase de Planeación como de Ejecución.

3.11. Pruebas De Auditoria

Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria.

Las pruebas pueden ser de tres tipos:

- ✓ Pruebas de Control
- ✓ Pruebas Analíticas
- ✓ Pruebas Sustantivas



Las pruebas de control están relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante.

Las pruebas analíticas se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento.

Las pruebas sustantivas son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias. Ejemplo, un arqueo de caja chica, circulación de saldos de los clientes, etc.

3.12. Sugerencia De Mejora

El auditor deberá comprobar que:
La empresa mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctoras y preventivas y la revisión por la dirección.

Puede ser complicado evidenciar mejora continua en auditorías iniciales, no obstante, los auditores deberían evidenciar que están establecidos los canales que permitan mejorar. En auditorías de seguimiento y renovación es necesario encontrar evidencias de mejora.



CAPITULO 4

4. Caso Práctico

En este capítulo se demostrará los hallazgos encontrados, una vez que se evaluó a través del Sistema de Control Interno COSO ERM, además se emitirá el informe respectivo en el cual se anotará las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó, de igual manera se adjuntará los anexos correspondientes.

4.1 Aplicación del Cuestionario General del COSO ERM.

Sabiendo que el objetivo principal de la aplicación del control interno consiste en una meta hacia donde se deben enfocar los esfuerzos y recursos de la empresa enfocadas en tres premisas básicas consistentes en supervivencia, crecimiento y rentabilidad; el presente trabajo de investigación procedió a aplicar el cuestionario de controles generales considerando los mandos medios y superiores para el efecto.

Se aplicarán los componentes del Control Interno que incluirán el Ambiente de Control, la Evaluación de Riesgos de Control, las Actividades de Control, el Sistema de Información y Comunicación y las actividades de Supervisión y Monitoreo.

El cuestionario consta de 171 preguntas que tienen tres alternativas, SI NO Y No aplica se dio el valor de 1 a cada respuesta para efectos de tabulación. Los resultados son los siguientes



LISTA DE EMPLEADOS DE MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES						
	Oficina	Apellidos	Nombres	Cargo	Area o Departamento	
1	Coordinación General	URGILES MARTINEZ	JUAN CARLOS	Coordinador Servicios Cooperativos	Área Servicio Cooperativo	ÁREA
2	Coordinación General	QUEZADA JIMENEZ	LILA GRACIELA	Coordinador Area de Plan. y Desa. Serv.	Área Planificacion y Desarrollo de Servicios	
3	Coordinación General	VASQUEZ ASTUDILLO	FRANKLIN MARCELO	Coordinador Administración y Operaciones	Área Administracion y de Operaciones	
4	Coordinación General	QUEZADA MINGA	HENRRY ARIOLFO	Coordinador Area Desarrollo Cooperativo	Área Desarrollo Cooperativo	
5	Coordinación General	CABRERA PALACIOS	GUILLERMO SEGUNDO	Coord. Serv. Informaticos y Redes Comuni	Área Servicios Informáticos y Redes de Comunicación	
6	Cañar	YUNGA PINTADO	RICHARD PASCUAL	Coordinador Zonal	Educacion Cooperativa	DEPARTAMENTO
7	Coordinación General	MOLINA MOLINA	NELLY DEL PILAR	Coordinador Area de Operaciones	Operaciones	
8	Coordinación General	GONZALES CUESTA	MAIRA ALEXANDRA	Tesorero(a)	Tesoreria	
9	Coordinación General	GUAÑA CALLE	MARCO OCTAVIO	Auxiliar de Normas y Calidad	Normas y Calidad	
10	Coordinación General	PULGARIN CHIRIBOGA	FERNANDO PAUL	Administrador de Colaboradores	Administracion de colaboradores	
11	Coordinación General	AVILA CALLE	JOSE DAVID	Administrador Redes y Telecomunicaciones	Infraestructura y Redes de comunicacion	
12	Coordinación General	GUANUCHI PATIÑO	DOLORES GUADALUPE	Contador	Contabilidad	
13	Coordinación General	LAZO SARMIENTO	ROSA ELIZABETH	Responsable de Apoyo a Directivos	Apoyo aDirectivos	
14	Coordinación General	CHACON MONTESDEOCA	ADRIANA DEL CARMEN	Proveeduría	Proveeduría	
15	Coordinación General	ERAS SOTO	ENMA ELIZABETH	Coordinador Financiero	Finanzas	
16	Coordinación General	PAREDES BARRETO	MARCO HERMEL	Analista-Programador, Máster	Ingenieria de Software	
17	Coordinación General	BARRAGAN LANDY	ROSA ELENA	Responsable de Planificacion	Planificación	
18	Coordinación General	AGILA TANDAZO	JOHANN NEIMY	Auxiliar de Productos y Servicios	Desarrollo de Servicios	
19	Coordinación General	ASTUDILLO OCHOA	VICTOR HUGO	DBA (Produccion Adm. Base de Datos)	Administracion de Aplicativos y Base de Datos	
20	Coordinación General	TENESACA QUIZHPE	ANDREA PAULINA	Help Desk (Atencion al Usuario)	soporte a usuarios	
21	Coordinación General	ENDARA ROSALES	JOSE SEBASTIAN	Coordinador de Com. e Inform. Estrategic	Comunicación	
22	Coordinación General	LALVAY QUEZADA	HERMEL FABIAN	Investigador	Investigacion	
23	Coordinación General	YANEZ NARANJO	ANDREA DE LOURDES	Coordinador de Seguridad	Seguridades	

EMPRESA “Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo”
AUDITORIA INTERNA
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO GENERAL (COSO ERM)

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL							
No	FACTOR	PREGUNTAS		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	1	☐ ¿Posee la Cooperativa un código de ética?	1			
		2	☐ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, auditores, etc., se basan en la honestidad y equidad?	1			
		3	☐ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal.	1			
		4	☐ ¿Los funcionarios y empleados presentan denuncias sin temor a represalias?	1			
		5	☐ Hay presión por cumplir objetivos de desempeño irreales, particularmente por resultados de corto plazo y extensión, en la cual la compensación está basada en la consecución de tales objetivos de desempeño?		1		
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	6	☐ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos, estrategias su difusión y la responsabilidad de	1			

			informar sobre su cumplimiento?				
		7	¿Participa la dirección a menudo en operaciones de alto riesgo o es extremadamente prudente a la hora de aceptar riesgos?	1			
		8	¿El Gerente y el Consejo de Administración, incentivan y comprometen a sus servidores en el cumplimiento de las leyes, ordenanzas y otras disposiciones?	1			
		9	¿El Gerente cuida la imagen institucional?	1			
		10	¿La administración presenta oportunamente información financiera y de gestión?	1			
3	Consejo de Administración y comités	11	☐ El Consejo de Administración observa la ley, el estatuto y demás normas.	1			
		12	☐ El Consejo de Administración actualiza el estatuto y las normas.	1			
		13	☐ El Consejo de Administración está integrado y organizado de acuerdo con el Estatuto y la ley de las Cooperativas.	1			
		14	☐ ¿El Consejo brinda atención a novedades importantes y por ende a la violación de su código	1			

		de ética?				
		15 ☐ ¿Los comités cumplen con su labor asesora al Consejo de Administración?	1			
4	Estructura Organizativa	16 ☐ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional?	1			
		17 ☐ ¿Existen manuales de procesos?	1			
		18 ☐ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad?	1			
		19 ☐ ¿Existe comunicación interna y externa?	1			
		20 ☐ Se actualiza el reglamento orgánico y funcional. (Organigramas)	1			
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	21 ☐ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?	1			
		22 ☐ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo?	1			
		23 ☐ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades y sistemas?		1		
6	Gestión del Capital Humano	24 ☐ ¿Existe un sistema de gestión del recurso humano?	1			

		25	☐ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados?	1			
		26	☐ ¿Se aplican sanciones disciplinarias?	1			
		27	☐ ¿Se revisan los expedientes de los candidatos a puestos de trabajo?	1			
		28	☐ ¿Existen métodos para motivar a los empleados?		1		
		29	☐ ¿Existe comunicación de políticas, normas y sistemas al personal?	1			
		30	☐ Se ha conformado el Comité de talento humano, para la evaluación del desempeño?		1		
		31	☐ ¿La administración del talento humano cuenta con políticas de clasificación, valoración, reclutamiento, selección, contratación, formación, evaluación, remuneración y estímulos de la persona?	1			
		32	☐ ¿El Gerente y los directores orientan al personal sobre la misión, visión, institucional para alcanzar los objetivos del plan estratégico y operativo, en base de un plan de motivación?	1			

		33	☐ ¿La Cooperativa cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados?	1			
		34	☐ ¿La dirección de RR.HH ha identificado los requerimientos de especialización del personal en áreas técnicas y de servicio?	1			
7	Responsabilidad y Transparencia	35	☐ ¿Se establecen objetivos con indicadores de rendimiento?		1		
		36	☐ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento?	1			
		37	☐ ¿Existen informes comparativos entre lo planificado y lo ejecutado?	1			
		38	☐ ¿Se revisan periódicamente en forma interna y externa los informes financieros y de gestión?	1			
		39	☐ ¿Todos los niveles de la empresa ponen a disposición de los usuarios internos y externos, la información dentro de un ambiente de transparencia ?	1			
		40	☐ ¿Se ha instaurado una cultura de la empresa dirigida a la responsabilidad?	1			
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
8	Objetivos Estratégicos	41	☐ ¿La Empresa cuenta con un plan estratégico difundido interna y externamente, en	1			

			concordancia con el plan de gobierno local?				
		42	☐ ¿La Empresa cuenta con misión, visión, objetivos y las maneras para conseguirlos?	1			
		43	☐ ¿Los diferentes niveles de la empresa cumplen con estos objetivos y sus respectivas estrategias?	1			
		44	☐ ¿El Gerente y los Directores han fijado los objetivos estratégicos y operativos y se han establecido las estrategias para su cumplimiento?	1			
		45	☐ ¿La Empresa ha formulado indicadores de gestión institucionales y por cada dirección, que permitan medir y cuantificar las metas, objetivos y actividades planificadas con lo ejecutado?	1			
		46	☐ ¿El POA y el presupuesto de la Empresa, son evaluados al menos trimestralmente a fin de tomar las acciones correctivas?	1			
9	Objetivos Específicos	47	☐ ¿Se ha fijado objetivos específicos (operativos, de información y cumplimiento) en los diferentes niveles y actividades tales como; direcciones, unidades y	1			

			secciones?				
		48	☐ ¿Existe una conexión de los objetivos específicos con los objetivos y planes estratégicos de la empresa?	1			
		49	☐ ¿Existe una relación directa entre los objetivos y los procesos empresariales?	1			
		50	☐ ¿Se identifican factores críticos de éxito, indicadores de gestión, en cada dirección, unidad, sección, programa o proyecto y a sus integrantes.		1		
		51	☐ ¿El personal participa en la propuesta de objetivos y consecución de los mismos?	1			
		52	☐ ¿Existe la comunicación oportuna y suficiente para comunicar los objetivos a los empleados de la empresa?	1			
10	Relación entre objetivos y componentes del CORRE	53	☐ ¿Existe compromiso del Gerente y los directores y de todos los niveles empresariales alcanzar los objetivos cumpliendo los controles y la gestión de los riesgos?	1			
		54	☐ ¿Existe conocimiento de los niveles de la organización de los elementos del CORRE (COSO ERM) establecidos y de los		1		

		objetivos que se espera alcanzar?				
		55 ☐ ¿Se mantiene una visión empresarial integral sobre los objetivos estratégicos, de operación, de información y de cumplimiento con los componentes del CORRE (COSO ERM) en todos los niveles de la empresa?	1			
		56 ☐ ¿Existe rotación de personal asignado a operaciones en funciones clave que garanticen el funcionamiento apropiado de la Empresa en la prestación de sus servicios?	1			
11	Consecución de Objetivos	57 ☐ ¿Existe calidad de la información sobre eventos externos relacionados con los objetivos, principalmente los estratégicos y de operación?	1			
		58 ☐ ¿Se cuenta con la supervisión adecuada para medir el grado de consecución de los objetivos en todos los niveles de la empresa?	1			
		59 ☐ ¿La Empresa cuenta con el apoyo del Gerente y directores de los informes de auditores internos, principalmente en lo relativo a deficiencias y	1			

		recomendaciones?				
		60 ☐ ¿La empresa ha incorporado controles en los procesos para cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos?	1			
		61 ☐ ¿Se han implantado mecanismos de calidad en la supervisión de todos los niveles administrativos?		1		
		62 ☐ ¿Existen informes de cumplimiento de indicadores y estándares?	1			
		63 ☐ ¿Se evalúa periódicamente el POA a fin de tomar las acciones correctivas?	1			
12	Riesgo Aceptado y Niveles de Tolerancia	64 ☐ ¿Apoya el Gerente y Directores para determinar el nivel de riesgo aceptable y su tolerancia?	1			
		65 ☐ ¿Existe fijación del riesgo aceptado para los objetivos establecidos?		1		
		66 ☐ Existe supervisión y evaluaciones internas para medir la razonabilidad de los niveles de riesgo aceptado así como su tolerancia, con base en los resultados obtenidos?		1		

		67	☐ Existe atención de los directivos a los cambios ocurridos entre el riesgo aceptado y los resultados.	1			
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS							
13 Factores Internos y Eternos		68	☐ ¿La Empresa cuenta con el apoyo del Consejo de Administración, para determinar los factores de riesgo internos y externos?	1			
		69	☐ ¿Existen mecanismos para identificar eventos de riesgos tanto internos como externos?	1			
		70	☐ ¿Los funcionarios y demás personal de la entidad aportan para la determinación de estos riesgos?	1			
		71	☐ ¿Participan los funcionarios y empleados clave en la determinación de los factores de riesgo?	1			
14 Identificación de Eventos		72	☐ ¿Existe confiabilidad de la metodología utilizada para identificar eventos que puedan afectar el logro de los objetivos?	1			
		73	☐ ¿Los empleados y trabajadores participan en la identificación de eventos?	1			

		74	☐ ¿Se ha implantado técnicas para la identificación de eventos tales como: inventario de eventos, análisis interno, talleres de trabajo y entrevistas, análisis del flujo del proceso, etc.?	1			
15	Categoría de Eventos	75	☐ ¿Existe idoneidad de la metodología utilizada para sistematizar y ordenar los eventos identificados?	1			
		76	☐ ¿Existe apoyo de la administración a las acciones orientadas a categorizar los eventos relacionados con la misión de la empresa?	1			
		77	☐ ¿Relacionar las categorías de eventos con los objetivos?	1			
		78	☐ Implantar políticas y procedimientos para informar a los servidores de la empresa, las categorías de eventos y su relación con los objetivos.	1			
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
16	Estimación de Probabilidad e Impacto	79	☐ ¿La Cooperativa cuenta con el apoyo del Gerente y directores, para planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos?	1			
		80	☐ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la	1			

		consecución de objetivos de la empresa?				
		81 ☐ Se evalúa los acontecimientos desde la perspectiva de la probabilidad e impacto, a base de métodos cualitativos y cuantitativos.	1			
17	Evaluación de Riesgos	82 ☐ ¿Existe idoneidad de la metodología y recursos utilizados para establecer y evaluar los riesgos?	1			
		83 ☐ ¿Se han implantado técnicas de evaluación de riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos tales como: benchmarking, modelos probabilísticos y modelos no probabilísticos?	1			
		84 ☐ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos?	1			
		85 ☐ ¿La documentación recopilada de los estudios efectúa dotes de calidad?	1			
		86 ☐ ¿Existe transparencia de la información sobre los resultados de la evaluación del riesgo?	1			

18	Riesgos Originados por los Cambios	87	☐ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la empresa?	1			
		88	☐ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la empresa?	1			
		89	☐ Se monitorea los nuevos riesgos empresariales, originados por cambios que pueden afectar la consecución de los objetivos tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas, nuevos servicios y actividades, reestructuraciones internas, transacciones con el extranjero?	1			
		90	☐ Implantación de mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la Empresa de una forma más dramática y duradera, y que pueden requerir la intervención del Gerente y Consejo de Administración.		1		

RESPUESTA A LOS RIESGOS						
19	Categorías de Respuestas	91	☐ ¿Existen mecanismos para el análisis de alternativas?		1	
		92	☐ ¿Existe la evidencia suficiente que respalde al análisis de alternativas?		1	
		93	☐ ¿La administración determina la cartera de riesgos, y si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la Empresa?	1		
		94	☐ ¿La empresa ha establecido las respuestas a los riesgos identificados, tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos?	1		
		95	☐ ¿Existe apoyo de la administración en acciones orientadas al estudio de alternativas?		1	
20	Decisión de Respuestas	96	☐ ¿Existen mecanismos para la toma de decisiones?	1		
		97	☐ ¿Existe la evidencia suficiente que respalde la toma de decisiones?	1		
		98	☐ ¿El Gerente y Directores y el personal, tienen los conocimientos necesarios para tomar la mejor decisión?	1		

		99	☐ ¿Para decidir la respuesta a los riesgos, el Gerente y los Directores consideran; los costos y beneficios de las respuestas potenciales, las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos empresariales?	1			
		100	☐ Se comunica a los diferentes niveles de la empresa, las decisiones adoptadas.	1			
ACTIVIDADES DE CONTROL							
21	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	101	☐ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección sobre el estudio de los riesgos?	1			
		102	☐ ¿El Gerente y los Directores a base de las respuestas al riesgo seleccionadas, implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales, información y cumplimiento?	1			
		103	☐ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan?	1			

22	Principales Actividades de Control	104	☐ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos?	1			
		105	☐ ¿Existen mecanismos para analizar las alternativas de controles a seleccionar?	1			
		106	☐ ¿El Gerente emite políticas y procedimientos de las actividades de control, en todos los niveles encargados de ejecutarlos?	1			
		107	☐ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección?	1			
		108	☐ ¿El Gerente, Directores y demás niveles de la empresa implantan actividades de control en función de los riesgos y objetivos, tales como: revisiones y supervisiones, gestión directa de funciones o actividades, procesamiento de la información, repetición, validación, aseguramiento, especialización funcional, controles físicos, indicadores de rendimiento y segregación de funciones?	1			

23	Controles sobre los Sistemas de Información	109	☐ ¿Existe un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos institucionales y la gestión de los riesgos?	1			
		110	☐ ¿Existe apoyo del Gerente para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información?	1			
		111	☐ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información que incluyan a las fases informatizadas dentro del software para controlar el proceso?	1			
		112	☐ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software?	1			
		113	☐ ¿Se han implantado controles de aplicación relacionados con la integridad, exactitud, autorización y validez de la captación y procesamiento de datos?	1			

		114	☐ ¿Se han realizado controles de aplicación tales como: captación de errores en los datos, dígitos de control, listados predefinidos de datos, pruebas de razonabilidad de datos y pruebas lógicas?	1			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
24	Cultura de Información en todos los Niveles	115	☐ ¿Existen políticas empresariales relativas a la información y comunicación así como su difusión en todos los niveles?	1			
		116	☐ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información tanto formal como informal en las direcciones, es decir ascendente, transversal, horizontal y descendente?	1			
		117	☐ ¿El Gerente ha dispuesto a todo el personal la responsabilidad de compartir la información con fines de gestión y control?	1			
		118	☐ ¿Los informes deben reunir atributos tales como cantidad suficiente para la toma de decisiones, información disponible en tiempo oportuno, datos actualizados y que correspondan a fechas recientes?	1			

		119	☐ ¿La información de las operaciones sustantivas y adjetivas se producen periódicamente, y se difunden en forma sistemática a los niveles responsables de la gestión empresarial?	1			
		120	☐ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos de las direcciones y unidades de operación, con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos empresariales?	1			
		121	☐ ¿Se han implantado de políticas empresariales de información y comunicación y su difusión en todos los niveles?	1			
25	Herramienta para la Supervisión	122	☐ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente?	1			
		123	☐ ¿La información empresarial constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores?	1			
26	Sistemas Estratégicos e Integrados	124	☐ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todas los departamentos.	1			

		125	☐ ¿Se ha emitido un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos empresariales y la gestión de los riesgos?	1			
		126	☐ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información?	1			
		127	☐ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados?	1			
		128	☐ ¿Los sistemas de información integran la totalidad de operaciones, permitiendo que en tiempo real, el Gerente Directores y demás servidores accedan a la información financiera y operativa, para controlar las actividades empresariales?	1			
27	Confiabilidad de la Información	129	☐ ¿Existen sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de los datos?	1			
		130	☐ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de los procesos y de la información?	1			
		131	☐ La información, además de oportuna, es confiable?	1			

		132	☐ ¿El flujo de información en tiempo real, es coherente con el ritmo de trabajo del Gerente y Directores, evitando la “sobrecarga de información?”	1			
		133	☐ ¿La información es de calidad, su contenido es adecuado, oportuno, está actualizado, es exacto, está accesible?	1			
		134	☐ ¿La información identifica los riesgos sobre errores o irregularidades, a través de los controles establecidos?	1			
		135	☐ ¿Existen mecanismos de control por parte de la auditoría interna para evaluar los procesos y los sistemas de información?	1			
28	Comunicación Interna	136	☐ ¿Se comunica oportunamente al personal respecto de sus responsabilidades?	1			
		137	☐ ¿Se denuncia posibles actos indebidos?	1			
		138	☐ ¿Las autoridades toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad?	1			
		139	☐ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores?	1			
		140	☐ ¿La comunicación interna sobre procesos y procedimientos se alinea con la cultura deseada?	1			

		por el Gerente y direcciones?				
		141 ☐ ¿Los servidores de la empresa saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás?	1			
		142 ☐ La Unidad de Comunicación ha establecido líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos?		1		
		143 ☐ ¿Se ha establecido un nivel de comunicación sobre las normas éticas empresariales?	1			
		144 ☐ La empresa ha realizado reportes periódicos sobre los resultados de ejecución del POA, evaluando el avance físico de las metas y objetivos programados por cada área de operación?	1			
29	Comunicación Externa	145 ☐ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad?	1			
		146 ☐ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros?	1			
		147 ☐ ¿Se actualiza permanentemente la página WEB de la Cooperativa?	1			

		148	☐ Los reportes periódicos internos sirven de base para la preparación de los informes de gestión del Gerente a la comunidad terminar cada periodo anual?	1			
		149	☐ ¿La unidad de comunicación ha implantado canales externos a los usuarios sobre el diseño o la calidad de los servicios?	1			
		150	☐ ¿En los mecanismos de comunicación existen manuales, políticas, instructivos, escritos internos, correos electrónicos, novedades en los tablon de anuncios, videos y mensajes en la página web?	1			
		151	☐ ¿En la Comunicación a la comunidad las obras y acciones hablan más las palabras?	1			
		152	☐ ¿Se ha difundido al personal el compromiso de la administración en la entrega de información a los organismos de control?	1			
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
30	Supervisión Permanente	153	☐ ¿Se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad?	1			
		154	☐ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno, su alcance y la	1			

		frecuencia, en función de la evaluación de riesgos?				
155		☐ ¿Las deficiencias en el sistema de control interno, son puestas en conocimiento del Gerente por la Auditoría Interna con recomendaciones para su corrección?	1			
156		☐ Los Directores deben definir los procedimientos para que se informe las deficiencias de control interno?	1			
157		☐ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo?	1			
158		☐ ¿Los auditores y asesores internos y externos deben facilitar periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos corporativos?	1			

		159	☐ ¿La empresa cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas que permitan comprobar que las funciones de control se ejecutan y que en caso de deficiencias importantes sean identificadas?	1			
		160	☐ ¿Existe receptividad por parte del Gerente ante las recomendaciones del auditor interno y externo respecto de la forma de mejorar el CORRE (COSO ERM)?	1			
		161	☐ ¿La empresa realiza auto evaluaciones del Control Interno a base de la estructura del CORRE (COSO ERM)?	1			
31	Supervisión Interna	162	☐ ¿Se ha tomado en cuenta resultados de auditorías anteriores?	1			
		163	☐ ¿Existe planes de acción correctiva?	1			
		164	☐ ¿Además de la supervisión por parte de la administración como parte de los procesos establecidos, las evaluaciones del CORRE (COSO ERM) se han ejecutado por la Unidad de Auditoría Interna, como asesoría a la Gerencia?	1			



		165	☐ ¿La Auditoría Interna accede a la información sin restricción para que actúe con oportunidad?	1			
		166	☐ ¿Existe apoyo a la UAI para que oriente sus actividades a la evaluación de riesgos importantes, relacionados con actividades que generan valor?	1			
		167	☐ ¿Existe apoyo del Gerente y Directores a la ejecución del POA de Auditoría Interna?	1			
32	Supervisión Externa	168	☐ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI?	1			
		169	☐ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo?	1			
		170	☐ ¿Existe coordinación entre auditores internos y externos?	1			
		171	☐ ¿El Gerente y Directores disponen el cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones de los informe de auditoría interna y externa?	1			
Total			148 23				

Resultados:

Si 86.55%

No 13.45%

Supervisado por: Ing. Miguel Ángel Arpi**Fecha:** Cuenca, 01 de maro de 2012**Preparado por:** Diana Cobos



4.1.1. Calificación del Control Interno

Suficiente desde 66% en adelanteX.....
Medianamente Suficiente del 50% al 65%
Insuficiente de 0% a 49%

4.1.2. Resultados del Control Interno

Ambiente de Control

Aspectos Positivos:

- ✓ La Cooperativa posee Código de Ética.
- ✓ Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, auditores, etc., se basan en la honestidad y equidad.
- ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal.
- ✓ Hay presión por cumplir objetivos de desempeño irreales, particularmente por resultados de corto plazo y extensión, en la cual la compensación está basada en la consecución de tales objetivos de desempeño.
- ✓ La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos, estrategias su difusión y la responsabilidad de informar sobre su cumplimiento.
- ✓ Participa la dirección a menudo en operaciones de alto riesgo o es extremadamente prudente a la hora de aceptar riesgos.
- ✓ El Gerente y el Consejo de Administración, incentivan y comprometen a sus servidores en el cumplimiento de las leyes, ordenanzas y otras disposiciones
- ✓ El Gerente cuida la imagen institucional



- ✓ La administración presenta oportunamente información financiera y de gestión
- ✓ El Consejo de Administración observa la ley, el estatuto y demás normas.
- ✓ El Consejo de Administración actualiza el estatuto y las normas.
- ✓ El Consejo de Administración está integrado y organizado de acuerdo con el Estatuto y la ley de las Cooperativas.
- ✓ El Consejo brinda atención a novedades importantes y por ende a la violación de su código de ética.
- ✓ Los comités cumplen con su labor asesora al Consejo de Administración.
- ✓ Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional.
- ✓ Existen manuales de procesos.
- ✓ Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Existe comunicación interna y externa.
- ✓ Se actualiza el reglamento orgánico y funcional.
- ✓ Existe responsabilidad y delegación de autoridad
- ✓ Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo.
- ✓ Existe un sistema de gestión del recurso humano.
- ✓ Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados.
- ✓ Se aplican sanciones disciplinarias.
- ✓ Se revisan los expedientes de los candidatos a puestos de trabajo.
- ✓ Existe comunicación de políticas, normas y sistemas al personal.
- ✓ La administración del talento humano cuenta con políticas de clasificación, valoración, reclutamiento, selección, contratación, formación, evaluación, remuneración y estímulos de la persona.
- ✓ El Gerente y los directores orientan al personal sobre la misión, visión, institucional para alcanzar los objetivos del plan estratégico y operativo, en base de un plan de motivación.



- ✓ Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento.
- ✓ Existen informes comparativos entre lo planificado y lo ejecutado.
- ✓ Se revisan periódicamente en forma interna y externa los informes financieros y de gestión.
- ✓ Todos los niveles de la empresa ponen a disposición de los usuarios internos y externos, la información dentro de un ambiente de transparencia.
- ✓ Se ha instaurado una cultura de la empresa dirigida a la responsabilidad.

Aspectos Negativos

- ✓ Los funcionarios y empleados presentan denuncias sin temor a represalias.
- ✓ El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades y sistemas.
- ✓ Existen métodos para motivar a los empleados.
- ✓ Se ha conformado el Comité de talento humano, para la evaluación del desempeño.
- ✓ La Cooperativa cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados.
- ✓ La dirección de RR.HH ha identificado los requerimientos de especialización del personal en áreas técnicas y de servicio.
- ✓ Se establecen objetivos con indicadores de rendimiento.



Establecimiento de Objetivos

Aspectos Positivos:

- ✓ La Empresa cuenta con un plan estratégico difundido interna y externamente
- ✓ La Empresa cuenta con misión, visión, objetivos.
- ✓ Los diferentes niveles de la empresa cumplen con estos objetivos y sus respectivas estrategias
- ✓ El Gerente y los Directores han fijado los objetivos estrategias y operativos y se han establecido las estrategias para su cumplimiento
- ✓ La Empresa ha formulado indicadores de gestión institucionales y por cada dirección, que permitan medir y cuantificar las metas, objetivos y actividades planificadas con lo ejecutado
- ✓ El POA y el presupuesto de la Empresa, son evaluados al menos trimestralmente a fin de tomar las acciones correctivas
- ✓ Se ha fijado objetivos específicos (operativos, de información y cumplimiento) en los diferentes niveles y actividades tales como; direcciones, unidades y secciones.
- ✓ Existe una conexión de los objetivos específicos con los objetivos y planes estratégicos de la empresa
- ✓ Existe una relación directa entre los objetivos y los procesos empresariales
- ✓ El personal participa en la propuesta de objetivos y consecución de los mismos
- ✓ Existe compromiso del Gerente y los directores y de todos los niveles empresariales alcanzar los objetivos cumpliendo los controles y la gestión de los riesgos
- ✓ Existe calidad de la información sobre eventos externos relacionados con los objetivos, principalmente los estratégicos y de operación



- ✓ Se cuenta con la supervisión adecuada para medir el grado de consecución de los objetivos en todos los niveles de la empresa
- ✓ La Empresa cuenta con el apoyo del Gerente y directores de los informes de auditores internos, principalmente en lo relativo a deficiencias y recomendaciones
- ✓ La empresa ha incorporado controles en los procesos para cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos
- ✓
- ✓ Se evalúa periódicamente el POA a fin de tomar las acciones correctivas
- ✓ Apoya el Gerente y Directores para determinar el nivel de riesgo aceptable y su tolerancia

Aspectos Negativos:

- ✓ Se identifican factores críticos de éxito, indicadores de gestión, en cada dirección, unidad, sección, programa o proyecto y a sus integrantes
- ✓ Existe la comunicación oportuna y suficiente para comunicar los objetivos a los empleados de la empresa
- ✓ Existe conocimiento de los niveles de la organización de los elementos del CORRE (COSO ERM) establecidos y de los objetivos que se espera alcanzar
- ✓ Se mantiene una visión empresarial integral sobre los objetivos estratégicos, de operación, de información y de cumplimiento con los componentes del CORRE (COSO ERM) en todos los niveles de la empresa.
- ✓ Existe rotación de personal asignado a operaciones en funciones clave que garanticen el funcionamiento apropiado de la Empresa en la prestación de sus servicios



- ✓ Se han implantado mecanismos de calidad en la supervisión de todos los niveles administrativos.
- ✓ Existen informes de cumplimiento de indicadores y estándares

Identificación de Eventos

Aspectos Positivos:

- ✓ La Empresa cuenta con el apoyo del Consejo de Administración, para determinar los factores de riesgo internos y externos
- ✓ Los funcionarios y demás personal de la entidad aportan para la determinación de estos riesgos
- ✓ Participan los funcionarios y empleados clave en la determinación de los factores de riesgo
- ✓ Existe confiabilidad de la metodología utilizada para identificar eventos que puedan afectar el logro de los objetivos
- ✓ Los empleados y trabajadores participan en la identificación de eventos
- ✓ Existe apoyo de la administración a las acciones orientadas a categorizar los eventos
- ✓ Relacionar las categorías de eventos con los objetivos.

Aspectos Negativos:

- ✓ Existen mecanismos para identificar eventos de riesgos tanto internos como externos
- ✓ Se ha implantado técnicas para la identificación de eventos tales como: inventario de eventos, análisis interno, talleres de trabajo y entrevistas, análisis del flujo del proceso, etc.
- ✓ Existe idoneidad de la metodología utilizada para sistematizar y ordenar los eventos identificados



Evaluación de Riesgos

Aspectos Positivos:

- ✓ La Cooperativa cuenta con el apoyo del Gerente y directores, para planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos
- ✓ Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos de la empresa
- ✓ Se evalúa los acontecimientos desde la perspectiva de la probabilidad e impacto, a base de métodos cualitativos y cuantitativos.
- ✓ Existe idoneidad de la metodología y recursos utilizados para establecer y evaluar los riesgos
- ✓ Se han implantado técnicas de evaluación de riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos tales como: benchmarking, modelos probabilísticas y modelos no probabilísticas
- ✓ Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los
- ✓ La documentación recopilada de los estudios efectúa dotes de calidad
- ✓ Existe transparencia de la información sobre los resultados de la evaluación del riesgo
- ✓ Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la empresa
- ✓ La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la empresa
- ✓ Se monitorea los nuevos riesgos empresariales, originados por cambios que pueden afectar la consecución de los objetivos



Aspectos Negativos:

- ✓ Implantación de mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la Empresa de una forma más dramática y duradera, y que pueden requerir la intervención del Gerente y Consejo de Administración.

Respuesta a los Riesgos

Aspectos Positivos:

- ✓ La administración determina la cartera de riesgos, y si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la Empresa
- ✓ La empresa ha establecido las respuestas a los riesgos identificados, tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos
- ✓ Existen mecanismos para la toma de decisiones
- ✓ Existe la evidencia suficiente que respalde la toma de decisiones
- ✓ El Gerente y Directores y el personal, tienen los conocimientos necesarios para tomar la mejor decisión
- ✓ Para decidir la respuesta a los riesgos, el Gerente y los Directores consideran; los costos y beneficios de las respuestas potenciales, las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos empresariales
- ✓ Se comunica a los diferentes niveles de la empresa, las decisiones adoptadas

Aspectos Negativos:

- ✓ Existen mecanismos para el análisis de alternativas
- ✓ Existe apoyo de la administración en acciones orientadas al estudio de alternativas



- ✓ Existe la evidencia suficiente que respalde al análisis de alternativas

Actividades de Control

Aspectos Positivos:

- ✓ Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección sobre el estudio de los riesgos
- ✓ El Gerente y los Directores a base de las respuestas al riesgo seleccionadas, implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales, información y cumplimiento
- ✓ Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos
- ✓ ¿Existen mecanismos para analizar las alternativas de controles a
- ✓ ¿El Gerente emite políticas y procedimientos de las actividades de control, en todos los niveles encargados de ejecutarlos
- ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectives, manuales, informáticos y de dirección
- ✓ El Gerente, Directores y demás niveles de la empresa implantan actividades de control en función de los riesgos y objetivos
- ✓ Existe un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos institucionales y la gestión de los riesgos
- ✓ Existe apoyo del Gerente para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información
- ✓ Se han implantado actividades de control de los sistemas de información que incluyan a las fases informatizadas dentro del software para controlar el proceso
- ✓ Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software



- ✓ Se han implantado controles de aplicación relacionados con la integridad, exactitud, autorización y validez de la captación y procesamiento de datos
- ✓ Se han realizado controles de aplicación tales como: captación de errores en los datos, dígitos de control, listados predefinidos de datos, pruebas de razonabilidad de datos y pruebas lógicas

Aspectos Negativos:

- ✓ Se establece una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan

Información y Comunicación

Aspectos Positivos:

- ✓ Existen políticas empresariales relativas a la información y comunicación así como su difusión en todos los niveles
- ✓ Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información tanto formal como informal en las direcciones, es decir ascendente, transversal, horizontal y descendente
- ✓ El Gerente ha dispuesto a todo el personal la responsabilidad de compartir la información con fines de gestión y control
- ✓ Los informes deben reunir atributos tales como cantidad suficiente para la toma de decisiones, información disponible en tiempo oportuno, datos actualizados y que correspondan a fechas recientes



- ✓ La información de las operaciones sustantivas y adjetivas se producen periódicamente, y se difunden en forma sistemática a los niveles responsables de la gestión empresarial
- ✓ Se comunica al personal sobre los resultados periódicos de las direcciones y unidades de operación, con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos empresariales
- ✓ Se han implantado de políticas empresariales de información y comunicación y su difusión en todos los niveles
- ✓ Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente
- ✓ La información empresarial constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores
- ✓ Existen sistemas y procedimientos para la integración de todas los departamentos
- ✓ Existen políticas que permitan la integración de la información
- ✓ Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados
- ✓ Los sistemas de información integran la totalidad de operaciones, permitiendo que en tiempo real, el Gerente Directores y demás servidores accedan a la información financiera y operativa, para controlar las actividades empresariales
- ✓ Existen sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de los datos
- ✓ Se realiza con frecuencia la supervisión de los procesos y de la información
- ✓ La información, además de oportuna, es confiable
- ✓ El flujo de información en tiempo real, es coherente con el ritmo de trabajo del Gerente y Directores, evitando la “sobrecarga de información



- ✓ La información es de calidad, su contenido es adecuado, oportuno, está actualizado, es exacto, está accesible
- ✓ La información identifica los riesgos sobre errores o irregularidades, a través de los controles establecidos
- ✓ Existen mecanismos de control por parte de la auditoría interna para evaluar los procesos y los sistemas de información
- ✓ Se comunica oportunamente al personal respecto de sus responsabilidades
- ✓ Se denuncia posibles actos indebidos
- ✓ Las autoridades toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad
- ✓ Existe comunicación con clientes y proveedores
- ✓ La comunicación interna sobre procesos y procedimientos se alinea con la cultura deseada por el Gerente y direcciones
- ✓ Los servidores de la empresa saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás
- ✓ Se ha establecido un nivel de comunicación sobre las normas éticas
- ✓ La empresa ha realizado reportes periódicos sobre los resultados de ejecución del POA, evaluando el avance físico de las metas y objetivos programados por cada área de operación
- ✓ Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad
- ✓ La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros
- ✓ Se actualiza permanentemente la página WEB de la Cooperativa?
- ✓ Los reportes periódicos internos sirven de base para la preparación de los informes de gestión del Gerente a la comunidad terminar cada periodo anual
- ✓ La unidad de comunicación ha implantado canales externos a los usuarios sobre el diseño o la calidad de los servicios



- ✓ En los mecanismos de comunicación existen manuales, políticas, instructivos, escritos internos, correos electrónicos, novedades en los tableros de anuncios, videos y mensajes en la página web
- ✓
- ✓ En la Comunicación a la comunidad las obras y acciones hablan más las palabras
- ✓ Se ha difundido al personal el compromiso de la administración en la entrega de información a los organismos de control

Aspectos Negativos:

- ✓ Se ha emitido un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos empresariales y la gestión de los riesgos
- ✓ La Unidad de Comunicación ha establecido líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos

Supervisión y Monitoreo

Aspectos Positivos:

- ✓ Se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad
- ✓ Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia, en función de la evaluación de riesgos
- ✓ Las deficiencias en el sistema de control interno, son puestas en conocimiento del Gerente por la Auditoría Interna con recomendaciones para su corrección



- ✓ Los Directores deben definir los procedimientos para que se informe las deficiencias de control interno
- ✓ Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo
- ✓ Los auditores y asesores internos y externos deben facilitar periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos corporativos
- ✓ La empresa cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas que permitan comprobar que las funciones de control se ejecutan y que en caso de deficiencias importantes sean identificadas
- ✓ Existe receptividad por parte del Gerente ante las recomendaciones del auditor interno y externo respecto de la forma de mejorar el CORRE (COSO ERM)
- ✓ La empresa realiza auto evaluaciones del Control Interno a base de la estructura del CORRE (COSO ERM)
- ✓ Se ha tomado en cuenta resultados de auditorías anteriores
- ✓ Existe planes de acción correctiva
- ✓ Además de la supervisión por parte de la administración como parte de los procesos establecidos, las evaluaciones del CORRE (COSO ERM) se han ejecutado por la Unidad de Auditoría Interna, como asesoría a la Gerencia
- ✓ La Auditoría Interna accede a la información sin restricción para que actúe con oportunidad
- ✓ Existe apoyo a la UAI para que oriente sus actividades a la evaluación de riesgos importantes, relacionados con actividades que generan valor
- ✓ Existe apoyo del Gerente y Directores a la ejecución del POA de Auditoría Interna



- ✓ Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI
- ✓ Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo
- ✓ Existe coordinación entre auditores internos y externo
- ✓
- ✓

- ✓ El Gerente y Directores disponen el cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones de los informe de auditoría interna y externa

4.1.3. Análisis de los resultados determinando niveles de confianza y riesgo

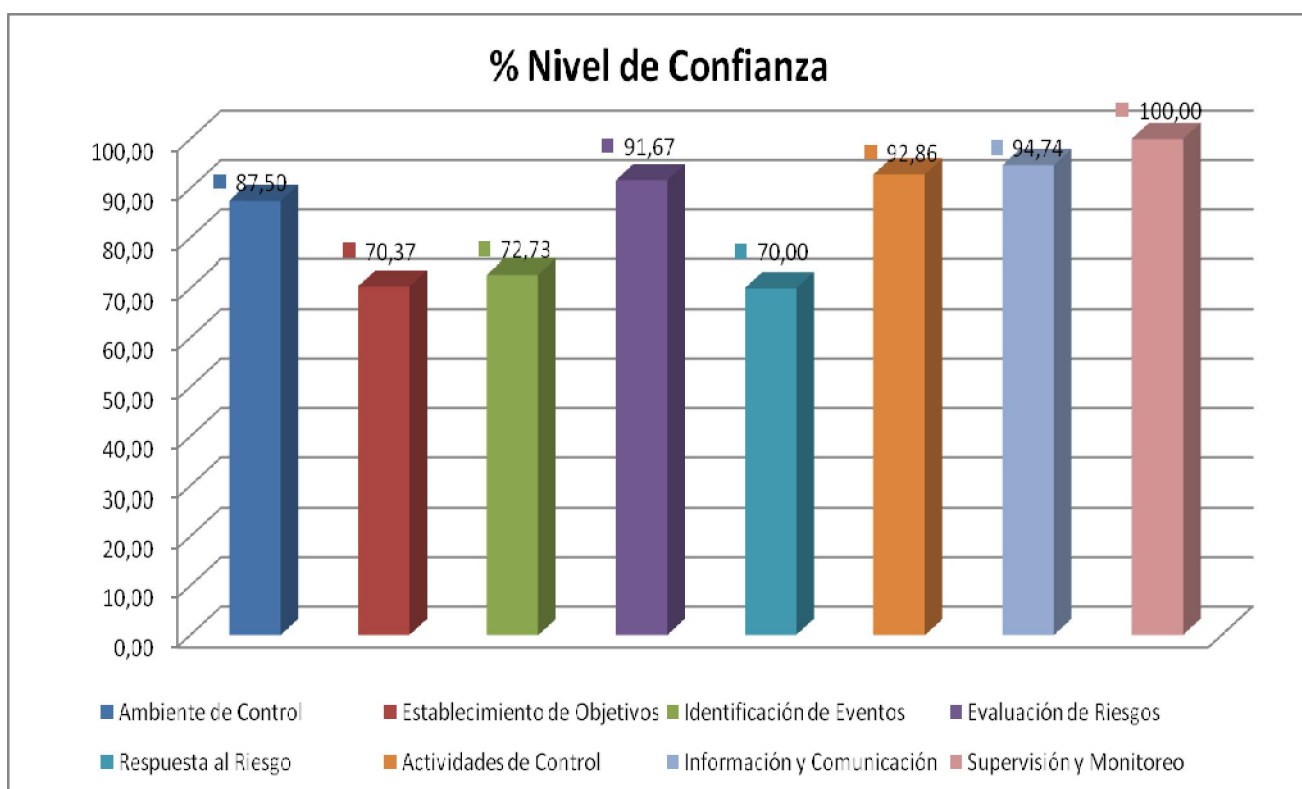
Una vez que se contaban con los cuestionarios debidamente llenados por los funcionarios antes mencionados, se tabuló los mismos, realizando la sumatoria por cada componente, y respuesta, con cuyo resultado se dividió para el total de preguntas de cada componente, y este será el resultado final, donde obtenemos las siguientes ponderaciones, que están agrupados por componentes para su análisis:



Orden	Componentes	Ponderación Total	Si	No	% Nivel de Confianza	% Nivel de Riesgo
1	Ambiente de Control	40	35	5	87,50	12,50
2	Establecimiento de Objetivos	27	19	8	70,37	29,63
3	Identificación de Eventos	11	8	3	72,73	27,27
4	Evaluación de Riesgos	12	11	1	91,67	8,33
5	Respuesta al Riesgo	10	7	3	70,00	30,00
6	Actividades de Control	14	13	1	92,86	7,14
7	Información y Comunicación	38	36	2	94,74	5,26
8	Supervisión y Monitoreo	19	19	0	100,00	0,00
Totales		171	148	23	84,98	15,02

Una explicación grafica permitirá mejorar el entendimiento de las cifras expuestas, donde podemos observar el Nivel de Confianza de los componentes del Sistema de Control Interno en la Cooperativa Jardín Azuayo.

Los niveles de confianza de los diferentes componentes del Sistema de Control Interno, oscilan entre 70,37 % y 100%, lo que nos indica que el manejo y ejecución de la Coac. Jardín Azuayo, tiene niveles de confianza suficientes en su mayoría y el nivel de riesgo, estaría inversamente proporcional a estos porcentajes.



La escala de evaluación de los niveles de confianza, se maneja bajo los siguientes rangos:

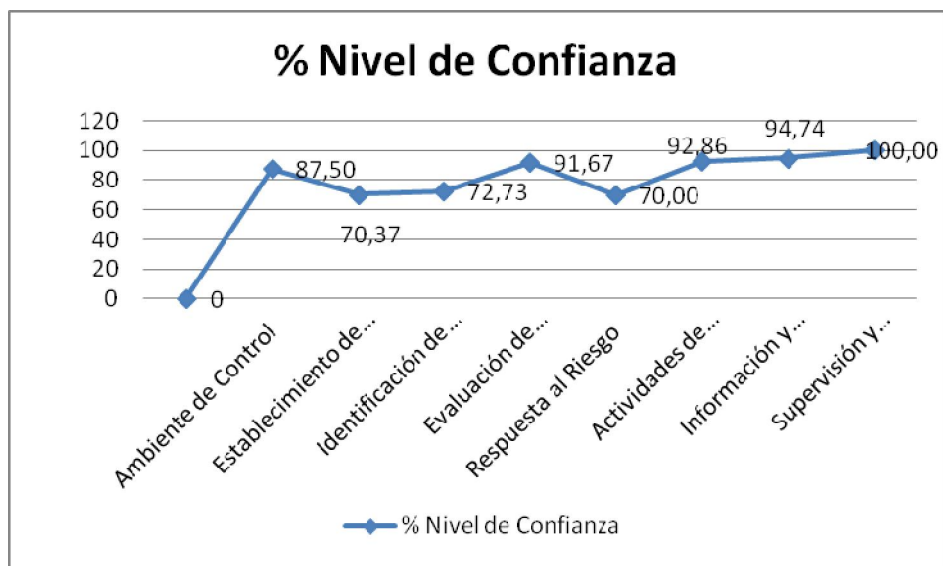
NIVEL DE CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
PORCENTAJE	De 0 hasta 50%	51% a 75%	76% a 100%



En toda organización hay un porcentaje de 20% de riesgo inherente el cuál no se lo puede obviar, sin embargo con la aplicación del Control Interno se pretende reducir al máximo este porcentaje.

En el cuestionario realizado sobre el control interno de manera general en la organización podemos evidenciar que los componentes del Control Interno tienen porcentajes de confianza moderados y altos, lo cual es muy importante en el desarrollo de la organización

Orden	Componentes	% Nivel de Confianza	CALIFICACIÓN		
			Bajo	Moderado	Alto
1	Ambiente de Control	87,50			x
2	Establecimiento de Objetivos	70,37		x	
3	Identificación de Eventos	72,73		x	
4	Evaluación de Riesgos	91,67			x
5	Respuesta al Riesgo	70,00		x	
6	Actividades de Control	92,86			x
7	Información y Comunicación	94,74			x
8	Supervisión y Monitoreo	100,00			x
Totales		84,98			



Partiendo de los resultados obtenidos con la aplicación del Cuestionario de Control Interno de manera general en la Cooperativa Jardín Azuayo, se obtuvo un nivel de confianza total de 84,98% que se encuentra en el intervalo de Confianza Alta.

4.1.4. Informe borrador

- Nota 1

Ambiente de Control.- El nivel de confianza es alto con un 87,50%, a pesar de que:

- ✓ Los funcionarios y empleados no presentan denuncias sin temor a represalias.
- ✓ El número del personal no está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades y sistemas.
- ✓ No existen métodos para motivar a los empleados.
- ✓ No hay un Comité de talento humano, para la evaluación del desempeño.



- ✓ La Cooperativa no cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados.
- ✓ La dirección de RR.HH no ha identificado los requerimientos de especialización del personal en áreas técnicas y de servicio.
- ✓ No se cuenta con un establecimiento de objetivos con indicadores de rendimiento.

Establecimientos de Objetivos.- El nivel de confianza es moderado con el 70,37%,

en este componente se encuentran las siguientes debilidades:

- ✓ No se identifican factores críticos de éxito, indicadores de gestión, en cada dirección, unidad, sección, programa o proyecto y a sus integrantes
- ✓ No existe la comunicación oportuna y suficiente para comunicar los objetivos a los empleados de la empresa
- ✓ No existe conocimiento de los niveles de la organización de los elementos del CORRE (COSO ERM) establecidos y de los objetivos que se espera alcanzar
- ✓ No hay una visión empresarial integral sobre los objetivos estratégicos, de operación, de información y de cumplimiento con los componentes del CORRE (COSO ERM) en todos los niveles de la empresa.
- ✓ No se da rotación de personal asignado a operaciones en funciones clave que garanticen el funcionamiento apropiado de la Empresa en la prestación de sus servicios
- ✓ No se cuenta con la implantación de mecanismos de calidad en la supervisión de todos los niveles administrativos.
- ✓ No se tiene informes de cumplimiento de indicadores y estándares

Identificación de Eventos.- Con un 72,73 % de nivel de confianza moderado, con las siguientes observaciones:

- ✓ No se cuenta con mecanismos para identificar eventos de riesgos tanto internos como externos
- ✓ No existe implantación de técnicas para la identificación de eventos tales como: inventario de eventos, análisis interno, talleres de trabajo y entrevistas, análisis del flujo del proceso, etc.
- ✓ No existe idoneidad de la metodología utilizada para sistematizar y ordenar los eventos identificados

Evaluación de Riesgos.-en este componente tenemos el 91,67% que corresponde a un nivel de confianza alto, no obstante tenemos las siguientes debilidades:

- ✓ No se cuenta con la Implantación de mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la Empresa de una forma más dramática y duradera, y que pueden requerir la intervención del Gerente y Consejo de Administración.

Respuesta a los riesgos.- 70% es el porcentaje en este componente que corresponde a un nivel de confianza moderado con las siguientes observaciones:

- ✓ No existe mecanismos para el análisis de alternativas
- ✓ No existe apoyo de la administración en acciones orientadas al estudio de alternativas
- ✓ No existe la evidencia suficiente que respalde al análisis de alternativas



Actividades de Control.- Este componente tiene el 92,86% un nivel alto de Confianza, con la siguiente debilidad:

- ✓ No se establece una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan

Información y Comunicación.- En este componente se obtiene el 94,74% de nivel alto de confianza, sin embargo se obtiene a su vez las siguientes debilidades:

- ✓ No se cuenta con la emisión de un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos empresariales y la gestión de los riesgos
- ✓ La Unidad de Comunicación no ha establecido líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos.

4.2. Aplicación del Cuestionario en el área de Inversiones

Sabiendo que el objetivo principal del área de inversiones de la Oficina Cuenca es contar con procedimientos para captar recursos de los socios, bajo la modalidad de certificados de depósito se procedió a realizar un cuestionario de control interno a todos los empleados de la Oficina del área administrativa, con el fin de determinar la correcta aplicación de los procedimientos y cumplimiento de reglamentos establecidos para este producto en la Institución.

**LISTA DE EMPLEADOS DE LA OFICINA CUENCA****ÁREA ADMINISTRATIVA**

No.	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO
1	CALLE PARRA	LAURO ANTOLIN	Cajero
2	CAMPOVERDE CASTILLO	SANDRA GABRIELA	Cajero
3	SEGARRA ROJAS	JUANA MERCEDES	Cajero
4	NIEVES TENECOTA	ANA XIMENA	Cajero
5	TORO ASTUDILLO	MONICA ANDREINA	Cajero
6	CEDILLO QUITUISACA	MERCY ADRIANA	Cajero
7	BACULIMA MOROCHO	EDGAR PATRICIO	Cajero
8	VERA GUZMAN	GABRIELA DEL ROCÍO	Cajero
9	QUEZADA CHAVEZ	ROMMY HERNANDO	Auxiliar de Captaciones y Crédito
10	AUQUILLA SEMINARIO	RAUL MANUEL	Auxiliar de Captaciones y Crédito
11	ULLOA MATUTE	DUNIA MARCELA	Auxiliar de Captaciones y Crédito
12	GUAÑA CALLE	MARCO OCTAVIO	Auxiliar de Captaciones y Crédito
13	LEON PARRA	MARITZA LORENA	Auxiliar de Captaciones y Crédito
14	SANCHEZ LOOR	JUAN PABLO	Auxiliar de Captaciones y Crédito
15	CABRERA SANMARTIN	JEYSER TATIANA	Auxiliar de Captaciones y Crédito
16	TENESACA CUZCO	ANDREA CRISTINA	Coordinador de Oficina

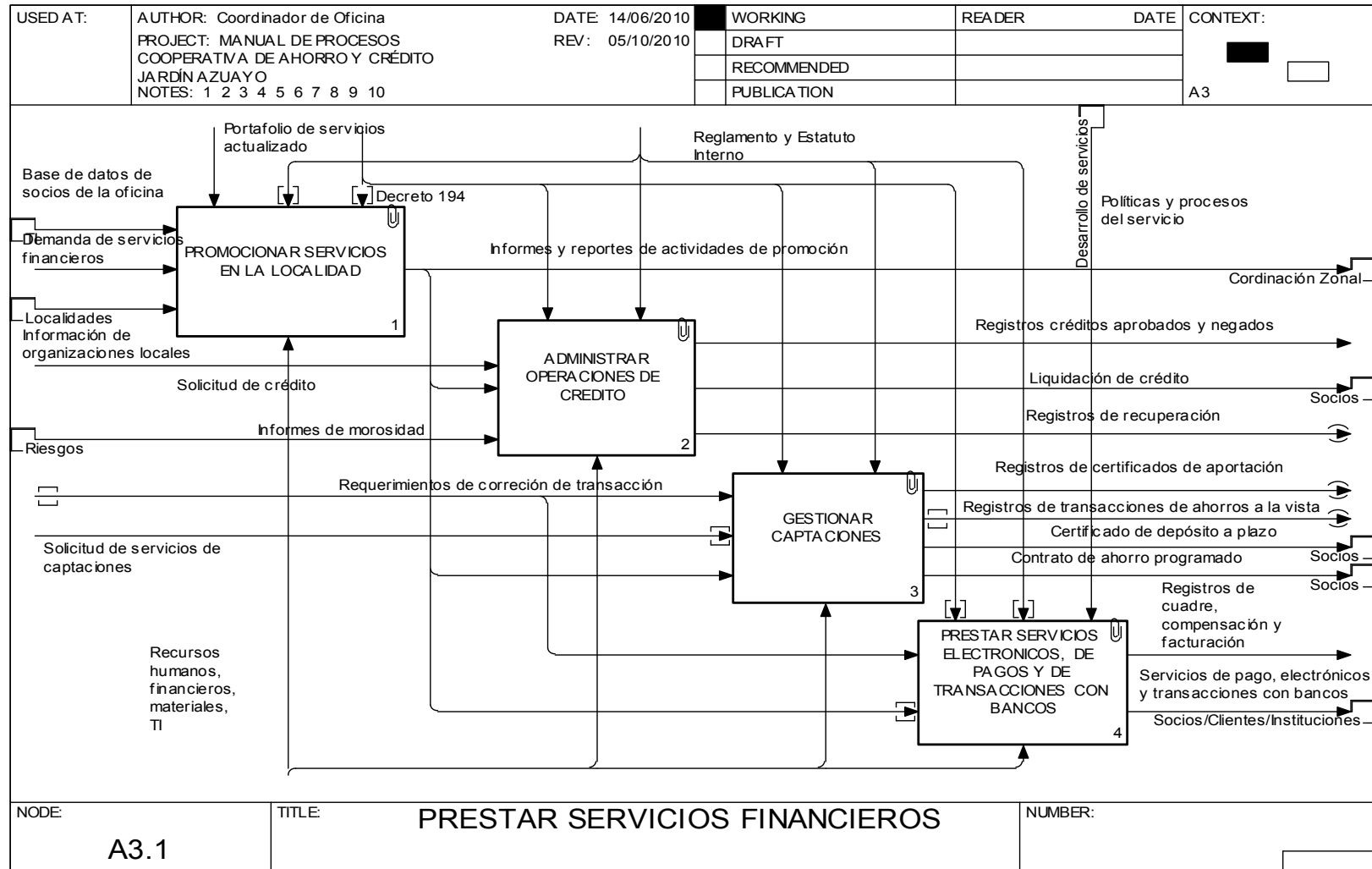


Definición: Certificado de depósito.- Es un producto de captación que el socio invierte una cantidad de dinero a cierto período mayor o igual a un mes; por cuya inversión recibe una tasa de interés cada vez mayor dependiendo del plazo del ahorro.

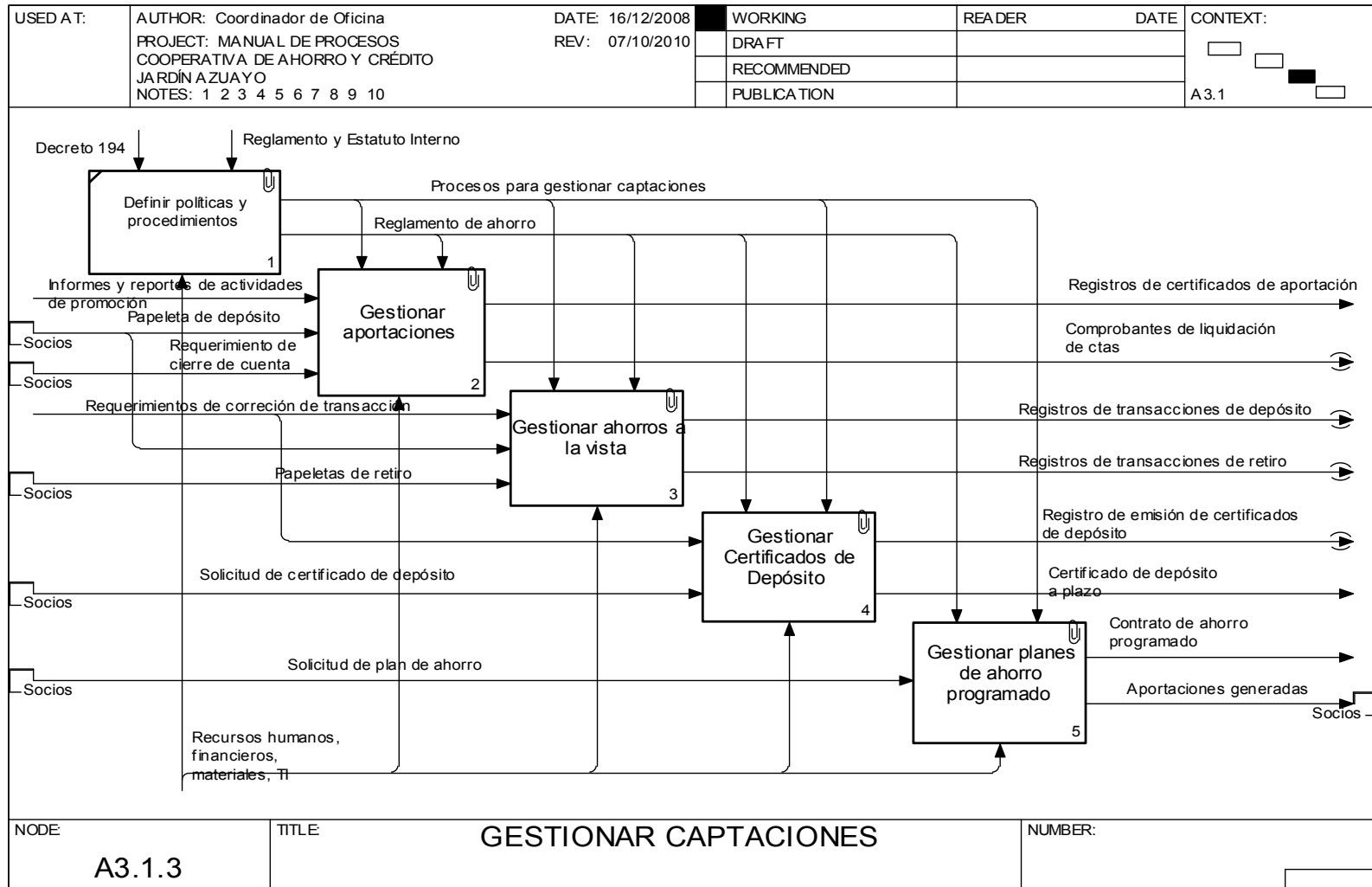
El cuestionario consta de 36 preguntas que tienen tres alternativas, SI NO Y No aplica se dio el valor de 1 a cada respuesta para efectos de tabulación. Los resultados son los siguientes.



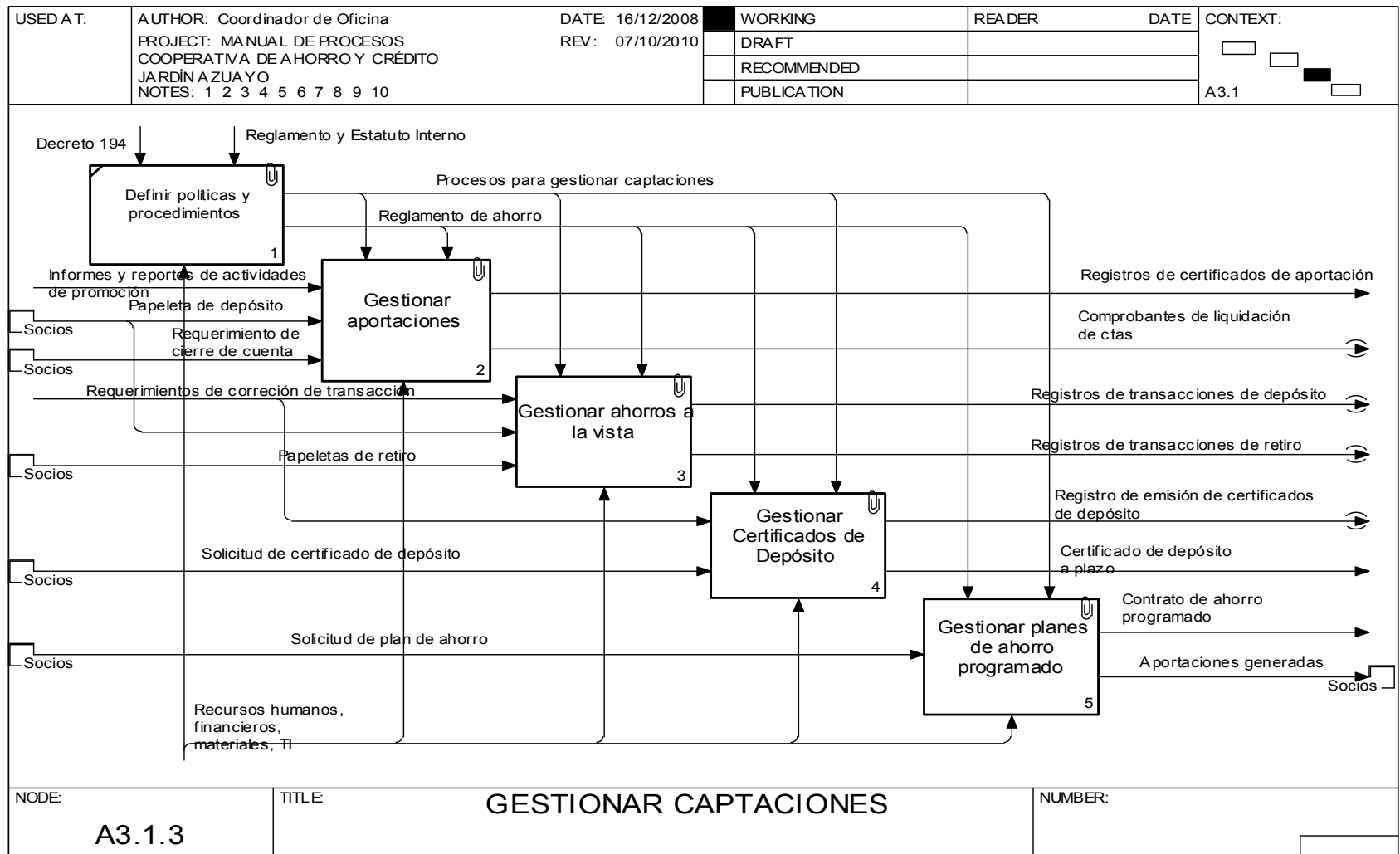
✓ Prestar Servicios Financieros



✓ Gestionar Captaciones



✓ Gestionar Certificados de Depósito



NODE: A3.1.3	TITLE: GESTIONAR CAPTACIONES	NUMBER:
------------------------	--	---------

EMPRESA “Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo”
AUDITORIA INTERNA
EVALUACIÓN DEL CONTROL (COSO ERM)

		ÁREA DE INVERSIONES					
No	FACTOR	PREGUNTAS		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Aplicación de la Normativa Vigente	1	¿Cuenta con un manual de procesos para el manejo de Certificados de Depósito con las debidas seguridades?	1			
		2	¿Existe una ambientación previa respecto del manual, de los procesos y procedimientos para el colaborador que va desempeñarse en el área de inversión?	1			
		3	¿Es notificado con tiempo los cambios en el manual, antes de que entre en vigencia operativamente?	1			
		4	¿El coordinador de oficina o jefe de capacitaciones revisa de manera periódica el manual?	1			
		5	¿Se realiza una evaluación periódica de aplicación y cumplimiento de los procesos con el personal involucrado?	1			No existe un tiempo específico para esa revisión
		6	¿Se entregar al Banco Central el reporte de depósitos del Sector Publico?	1			Lo realiza el Departamento de Contabilidad
		7	¿Se entregan los informes y reportes de manera oportuna a los Organismos de Control?	1			Lo realiza el Departamento de Contabilidad

2	Asignar documentos a las oficinas	8	¿Se asigna desde Tesorería los certificados de depósito y se ingresan al sistema por pedido del Coordinador?	1			
		9	¿Existe un orden secuencial en el sistema para la emisión de certificados de depósito por oficina?	1			
3	Informar y emitir Certificados de Depósito	10	¿Se proporciona información al socio sobre el producto Certificado de Depósito a Plazo: montos de inversión, plazos, tasas de interés, valor de interés a ganar y forma de pago de intereses?	1			
		11	¿Se ingresa primero los valores en la cuenta de ahorros para emitir el certificado de depósito?	1			Mediante depósitos en Caja
		12	¿En el caso de que el valor de la inversión sea mayor o igual a los lumbrales señalados por el Organismo pertinente, se solita llenar el formulario de Declaración de Origen de Fondos?	1			Lo Solicita el Departamento de Cumplimiento
		13	¿Se acepta como identificación al momento de realizar la inversión un documento diferente a la cedula de identidad?	1			únicamente licencia o pasaporte

		14	¿Se exige un poder cuando se apertura un certificado a un menor de edad si su representante no corresponde al primer grado de consanguinidad?	1			Esto se solicita al momento de aperturar la cuenta
		15	Se cumple con los plazos establecidos por la ley?	1			
		16	¿El original de certificado de depósito se entrega al socio y la copia se archiva como respaldo para el cuadre contable?	1			
		17	¿Si existe error al realizar la captación, se verifica la transacción correcta y se solicita al área de Operaciones la reversa o corrección de la transacción?	1			
		18	¿Se archivan los certificados de depósito en un orden numérico?	1			
		19	¿Existe firma de responsabilidad en los certificados a plazo?	1			Firma quién realiza la inversión
		20	¿Se cuadra las copias de los certificados con el reporte diario?	1			
		21	¿En el caso de pérdida o destrucción del certificado, se cumple con las disposiciones que se encuentran en el	1			

		manual?				
		22 ¿El capital es pagado al término del plazo estipulado?	1			
4	Emitir comprobantes de retención	23 ¿Se emite reportes diarios de impresión de comprobantes de retención?	1			
		24 Se digita en cada registro del reporte el No. de autorización y el No. de comprobante e imprime la retención?	1			
		25 ¿Los impuestos que se cobran serán aquellos que estipula la ley?	1			
		26 ¿Se archiva el comprobante impreso en la carpeta del socio hasta que el socio se acerque a retirar?	1			Se mantiene un archivo diferente solo de retenciones
		27 ¿En caso de error en la impresión, reasigna el No. de autorización y No. de comprobante e imprime nuevamente?	1			
5	Registrar cesión de Certificado de Depósito	28 ¿Se notifica por lo menos con 24 horas de anticipación a los socios sobre el vencimiento de su certificado de plazo?	1			
		29 ¿Se exige el original del certificado al socio en el caso de renovación o cancelación?	1			

6		30	¿Se ingresa en el sistema la cancelación de certificado anterior y el nuevo depósito bajo los términos indicados por el depositante?	1		Este proceso es automático
		31	¿El socio, que desea endosar o realizar una cesión de certificado, se emite un duplicado con idéntica información del original?	1		En la original y copia se imprime la cesión del certificado
		32	¿Para realizar la cesión se presenta una comunicación escrita al coordinador de Oficina?	1		El coordinador de oficina Autoriza
	Finalizar el Certificado de Depósito	33	¿Si el socio desea realizar la finalización anticipada del certificado de depósito se lo hace a través de la figura de concesión de crédito?	1		El socio asume el valor de los intereses
		34	¿Cuando se realiza el pago de intereses en efectivo de un certificado de depósito cedido se realiza el egreso de caja por el valor del interés generado?	1		Únicamente a no socios
		35	¿Cuando se paga el interés mediante una cuenta de ahorros, se realiza las notas de crédito en formas separadas por el capital y el interés?	1		
		36	¿Se realiza evaluaciones periódicas por parte de Auditoría Interna?	1		



Total	31	5
--------------	-----------	----------

Resultados:

Si 86.11% No 13.89%

Preparado por: Diana Cobos

Supervisado por: Ing. Miguel Ángel Arpi

Fecha: Cuenca, 15 de marzo



4.2.1. Calificación del Control Interno

Suficiente desde 66% en adelanteX.....
Medianamente Suficiente del 50% al 65%
Insuficiente de 0% a 49%

4.2.2. Resultados del Control Interno, en el área de Inversiones

Aplicación de la Normativa Vigente

Aspectos Positivos:

- ✓ La Cooperativa cuenta con un manual de procesos para el manejo de Certificados de Depósito.
- ✓ Existe una ambientación previa y conocimiento del contenido del manual por parte del empleado.
- ✓ Se notifica con tiempo los cambios realizados en el manual a fin de prestar un mejor servicio a los socios.
- ✓ El Coordinador de oficina revisa periódicamente el manual a fin de capacitar o solventar dudas por parte de los demás empleados.
- ✓ Se realiza evaluaciones periódicas por parte del coordinador acerca de la aplicación y cumplimiento de los procesos.
- ✓ Se entrega al Banco Central el reporte de depósitos del sector Público, esto lo realiza el Departamento de Contabilidad de manera general por toda la Cooperativa.
- ✓ Se cumple con la entrega de reportes a los organismos de control.



Asignación de documentos a las Oficinas

Aspectos Positivos:

- ✓ Se asigna desde Tesorería los certificados de depósito y se ingresa la numeración al sistema.
- ✓ Existe un orden secuencial generado por el sistema para la emisión de certificados de depósito.

Informar y emitir Certificados de Depósito

Aspectos Positivos:

- ✓ Se proporciona información al socio sobre el producto Certificado de Depósito a Plazo: montos de inversión, plazos, tasas de interés, valor de interés a ganar y forma de pago de intereses.
- ✓ Se realiza primero el depósito en la cuenta de ahorros, para emitir el certificado de depósito.
- ✓ En el caso de que el valor de la inversión sea mayor o igual a los lumbrales señalados por el Organismo pertinente, se solita llenar el formulario de Declaración de Origen de Fondos.
- ✓ Al momento de realizar la inversión se pide a los socios la cédula de identidad, licencia o pasaporte.
- ✓ Se solicita un poder si es que el certificado de depósito corresponde a un menor de edad, sin embargo al momento de aperturar la cuenta de igual manera se solicita y se ingresa los datos del apoderado.
- ✓ La Cooperativa cumple con los plazos establecidos por la ley.



- ✓ Se archiva las copias de los certificados de depósito en orden numérico.
- ✓ Existe firma de responsabilidad en la emisión de los certificados de depósito,
- ✓ Se cuadra las copias de los certificados con el reporte diario al final del día.
- ✓ En caso de pérdida o destrucción del certificado de depósito se cumple con lo que dispone el reglamento.
- ✓ El capital e intereses son pagados de acuerdo a los plazos estipulados mediante notas de crédito en la cuenta del socio de manera separada.

Emitir comprobante de retención

Aspectos Positivos:

- ✓ Se imprime reportes diarios de la impresión de comprobantes de retención.
- ✓ Se digita en cada registro del reporte el No. de autorización y el No. de comprobante e imprime la retención.
- ✓ Los impuestos que se cobran son los establecidos por la ley de Régimen Tributario Interno.
- ✓ En caso de error en la impresión, reasigna el No. de autorización y No. de comprobante e imprime nuevamente.

Aspectos Negativos:

- ✓ Al momento de la impresión de los comprobantes de retención, se archivan en una carpeta diferente, y no se cumple con la normativa que dispone que se deben archivar estos documentos en la carpeta del socio.



Registrar la cesión de Certificado de Depósito

Aspectos Positivos:

- ✓ Para realizar la cesión se presenta una comunicación escrita al coordinador de Oficina

Aspectos Negativos:

- ✓ No se notifica por lo menos con 24 horas de anticipación a los socios sobre el vencimiento de su certificado de plazo
- ✓ No se exige el original del certificado al socio en el caso de renovación o cancelación
- ✓ No Se ingresa en el sistema la cancelación de certificado anterior y el nuevo depósito bajo los términos indicados por el depositante
- ✓ En el caso de que el socio, desee endosar o realizar una cesión de certificado, se emite un duplicado con idéntica información del original

Finalizar el Certificado de Depósito

Aspectos Positivos:

- ✓ Si el socio desea realizar la finalización anticipada del certificado de depósito se lo hace a través de la figura de concesión de crédito.
- ✓ Cuando se realiza el pago de intereses en efectivo de un certificado de depósito cedido se realiza el egreso de caja por el valor del interés generado

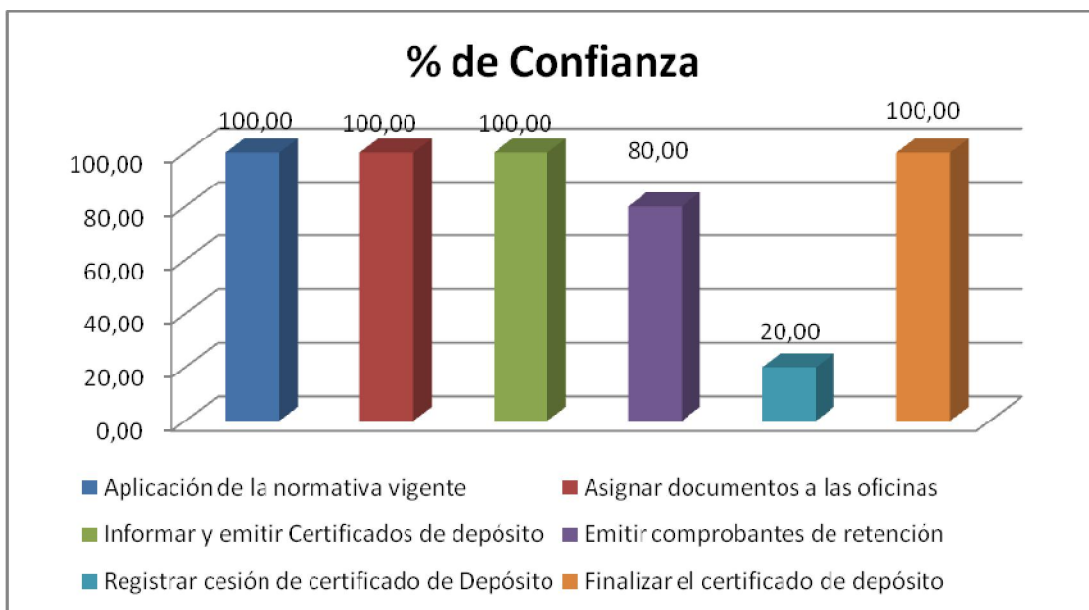
- ✓ Cuando se paga el interés mediante una cuenta de ahorros, se realiza las notas de crédito en formas separadas por el capital y el interés
- ✓ Se realiza evaluaciones periódicas por parte de Auditoría Interna, para verificar la correcta aplicación de la normativa.

4.2.3. Análisis de resultados determinando niveles de confianza y riesgo

Una vez que se recopiló los cuestionarios debidamente llenados por los funcionarios antes mencionados, se tabuló los mismos, realizando la sumatoria por cada proceso, cuyo resultado se dividió para el total de preguntas por cada paso, y este será el resultado final, donde obtenemos las siguientes ponderaciones, que están agrupados por los distintos procesos para su análisis:

Orden	Proceso	Ponderación Total	Si	No	% Nivel de Confianza	% Nivel de Riesgo
1	Aplicación de la normativa vigente	7	7	0	100,00	0,00
2	Asignar documentos a las oficinas	2	2	0	100,00	0,00
3	Informar y emitir Certificados de depósito	13	13	0	100,00	0,00
4	Emitir comprobantes de retención	5	4	1	80,00	20,00
5	Registrar cesión de certificado de Depósito	5	1	4	20,00	80,00
6	Finalizar el certificado de depósito	4	4	0	100,00	0,00
Totales		36	31	5	83,33	16,67

Mediante un gráfico ilustraremos las cifras expuestas, donde podemos observar el Nivel de Confianza de los procesos en la Emisión de un Certificado de Depósito.



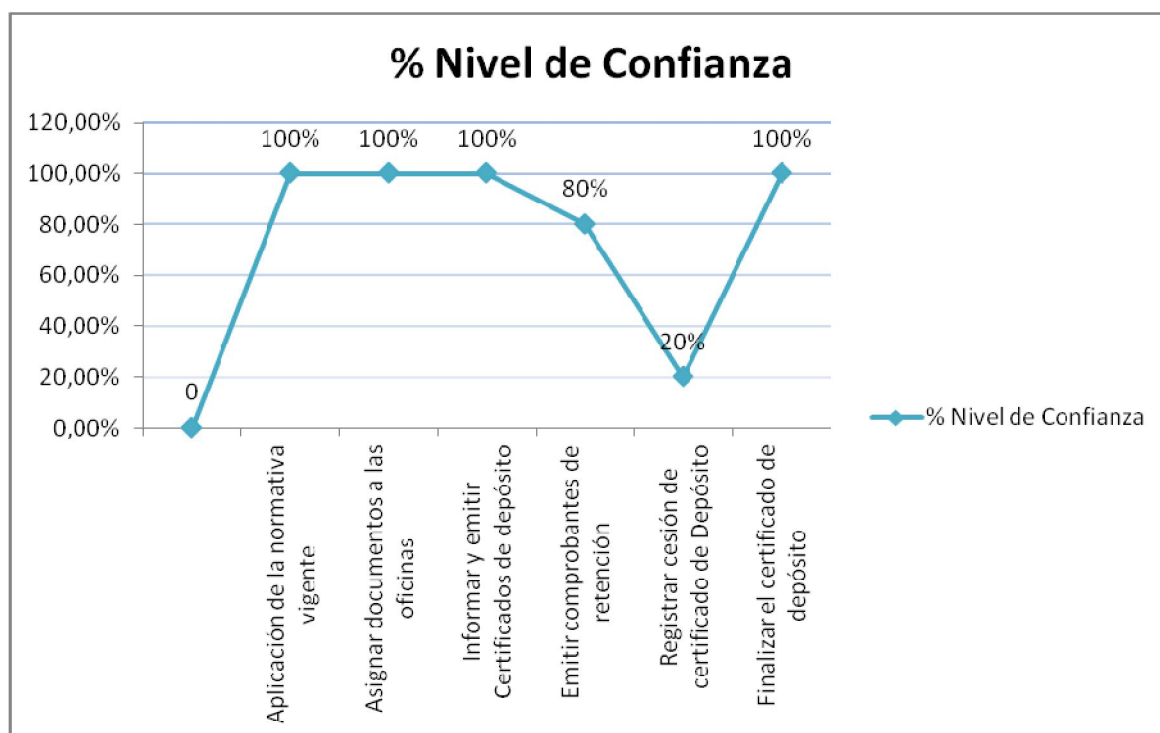
La escala de evaluación de los niveles de confianza, se maneja bajo los siguientes rangos:

NIVEL DE CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
PORCENTAJE	De 0 hasta 50%	51% a 75%	76% a 100%

En toda organización hay un porcentaje de 20% de riesgo inherente el cuál no se lo puede obviar, sin embargo con la aplicación del Control Interno se pretende reducir al máximo este porcentaje.

En el cuestionario realizado en el área de inversiones en la oficina Cuenca podemos evidenciar que los procesos en un 83.33% tienen porcentajes de confianza altos, lo cual es muy importante en el desarrollo de la organización.

Orden	Proceso	% Nivel de Confianza	CALIFICACIÓN		
			Bajo	Moderado	Alto
1	Aplicación de la normativa vigente	100%			x
2	Asignar documentos a las oficinas	100%			x
3	Informar y emitir Certificados de depósito	100%			x
4	Emitir comprobantes de retención	80%			x
5	Registrar cesión de certificado de Depósito	20%	x		
6	Finalizar el certificado de depósito	100%			x
Totales		83,33%			





Partiendo de los resultados obtenidos con la aplicación del Cuestionario en el área de inversiones de la Oficina Cuenca de la Cooperativa Jardín Azuayo, se

obtuvo un nivel de confianza total de 83.33% que se encuentra en el intervalo de Confianza Alta.

4.2.4. Informe borrador

- Nota 2

Asignación de documentos a las Oficinas.- En este proceso se obtiene el 100% de nivel de confianza, sin embargo se dan a conocer ciertas observaciones:

- ✓ Se asigna desde Tesorería los certificados de depósito y se ingresa la numeración al sistema.

Observación.- La normativa establece que el coordinador será quien haga el requerimiento de los certificados de depósito, pero en la oficina Cuenca lo realizan las personas que laboran en el balcón de servicios.

Informar y emitir Certificados de Depósito.- Con el 100% de nivel de confianza, no obstante se anotan ciertas observaciones:

- ✓ Se realiza primero el depósito en la cuenta de ahorros, para emitir el certificado de depósito.

Observación.- Si el socio deposita un cheque de gerencia, este es considerado como u efectivo, y a su vez se puede emitir el certificado de depósito, este proceso no está normado y se lo hace únicamente con autorización del coordinador de oficina.



- ✓ En el caso de que el valor de la inversión sea mayor o igual a los umbrales señalados por el Organismo pertinente, se solita llenar el formulario de Declaración de Origen de Fondos.

Observación.- Esto se lo realiza al momento de hacer el depósito en la caja.

- ✓ En caso de pérdida o destrucción del certificado de depósito se cumple con lo que dispone el reglamento.

Observación.- Se debe difundir e informar mejor a los socios sobre este particular, puesto que si el socio pierde o se destruye el certificado de depósito no podrá realizar una cesión o solicitar un crédito.

Emitir comprobante de retención.- Se obtiene el 80% de nivel de confianza, y un 20% de riesgo ante lo cual se apunta la siguiente observación:

- ✓ Al momento de la impresión de los comprobantes de retención, se archivan en una carpeta diferente, y no se cumple con la normativa que dispone que se deben archivar estos documentos en la carpeta del socio.

Observación.- cuando se genera los comprobantes de retención se debe avisar a los socios para que se acerquen a retirarlos.

Registrar la cesión de Certificado de Depósito.- En este paso obtenemos un nivel de confianza del 20%, lo cual es bajo, se debe considerar las observaciones indicadas, a fin de mejorar el proceso.

- ✓ No se notifica por lo menos con 24 horas de anticipación a los socios sobre el vencimiento de su certificado a plazo.



Observación.- Se debería considerar el hecho de informar a los socios sobre sus vencimientos, ya que de esta manera se incrementaría los porcentajes de captaciones en la oficina, y a su vez se daría mejor asesoramiento a los socios sobre el rendimiento de sus ahorros.

- ✓ No se exige el original del certificado al socio en el caso de renovación o cancelación

Observación.- Es indispensable ya que al realizar este proceso se cumple con la normativa y existe mayor seguridad tanto para el socio así como para la cooperativa.

- ✓ No Se ingresa en el sistema la cancelación de certificado anterior y el nuevo depósito bajo los términos indicados por el depositante.

Observación.- Este proceso es automático, y el socio puede tener más de una inversión, no es necesario terminar con una para realizar otra.

- ✓ En el caso de que el socio, desee endosar o realizar una cesión de certificado, se emite un duplicado con idéntica información del original

Observación.- De igual manera es un proceso automático, pero es vital que al momento de la cesión el socio presente el original del certificado de depósito sin esto no se puede realizar el proceso.

Finalizar el Certificado de Depósito.- Se obtuvo el 100% de nivel de confianza, pero se pueden tomar cuenta ciertas observaciones.

- ✓ Si el socio desea realizar la finalización anticipada del certificado de depósito se lo hace a través de la figura de concesión de crédito.



Observación.- El socio paga en cuanto a intereses la diferencia entre el la tasa de interés del crédito ordinario 12.77% y el valor para el cual se realizó la inversión, sin embargo esto no está normado.

- ✓ Cuando se realiza el pago de intereses en efectivo de un certificado de depósito cedido se realiza el egreso de caja por el valor del interés generado

Observación.- Únicamente en el caso de no socios.

4.3. Aplicación del Cuestionario en el Área de Crédito

El objetivo del área de crédito es Administrar las operaciones de crédito en las instancias de orientación y negociación del crédito, calificación, concesión, control y recuperación de cartera en procura de un crecimiento controlado.

La administración del crédito es un conjunto de conceptos, criterios, acciones y procedimientos institucionales basados en el conocimiento del socio, que permiten identificar, de entre los posibles prestatarios, a aquellos que, al recibir un apoyo crediticio de la Cooperativa, contribuirán a formar y mantener una cartera sana.

Esta metodología permite también orientar al socio sobre el tipo de crédito que le conviene, el plazo, el monto, el destino, las formas de pago.

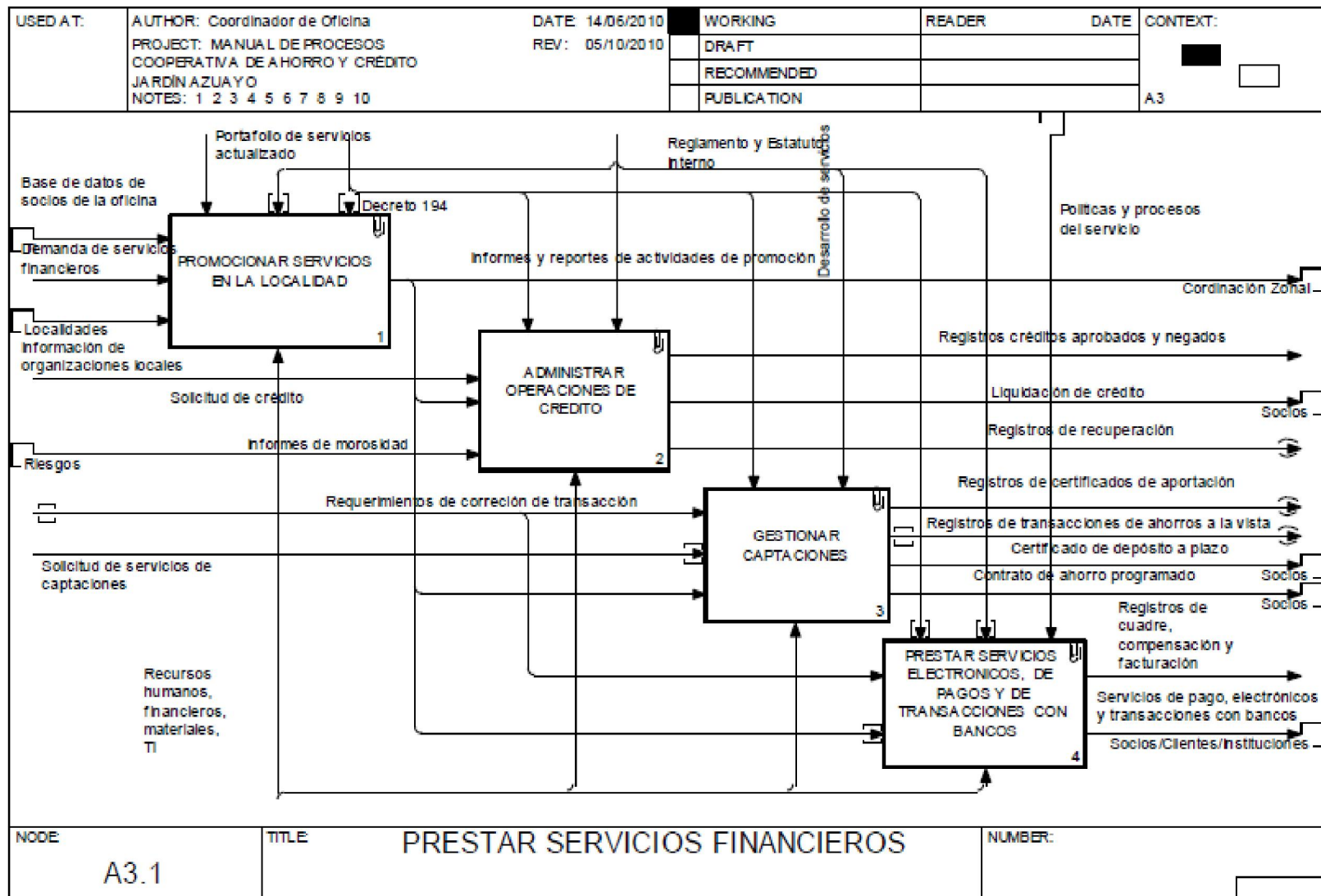
Se procedió a realizar un cuestionario de control interno a todos los empleados de la oficina Cuenca, pero a aquellos que se desempeñan en el área de crédito, con el fin de determinar la correcta aplicación de los procedimientos y cumplimiento de reglamentos establecidos para este producto en la Institución.

**LISTA DE EMPLEADOS DE LA OFICINA CUENCA****ÁREA DE CREDITO**

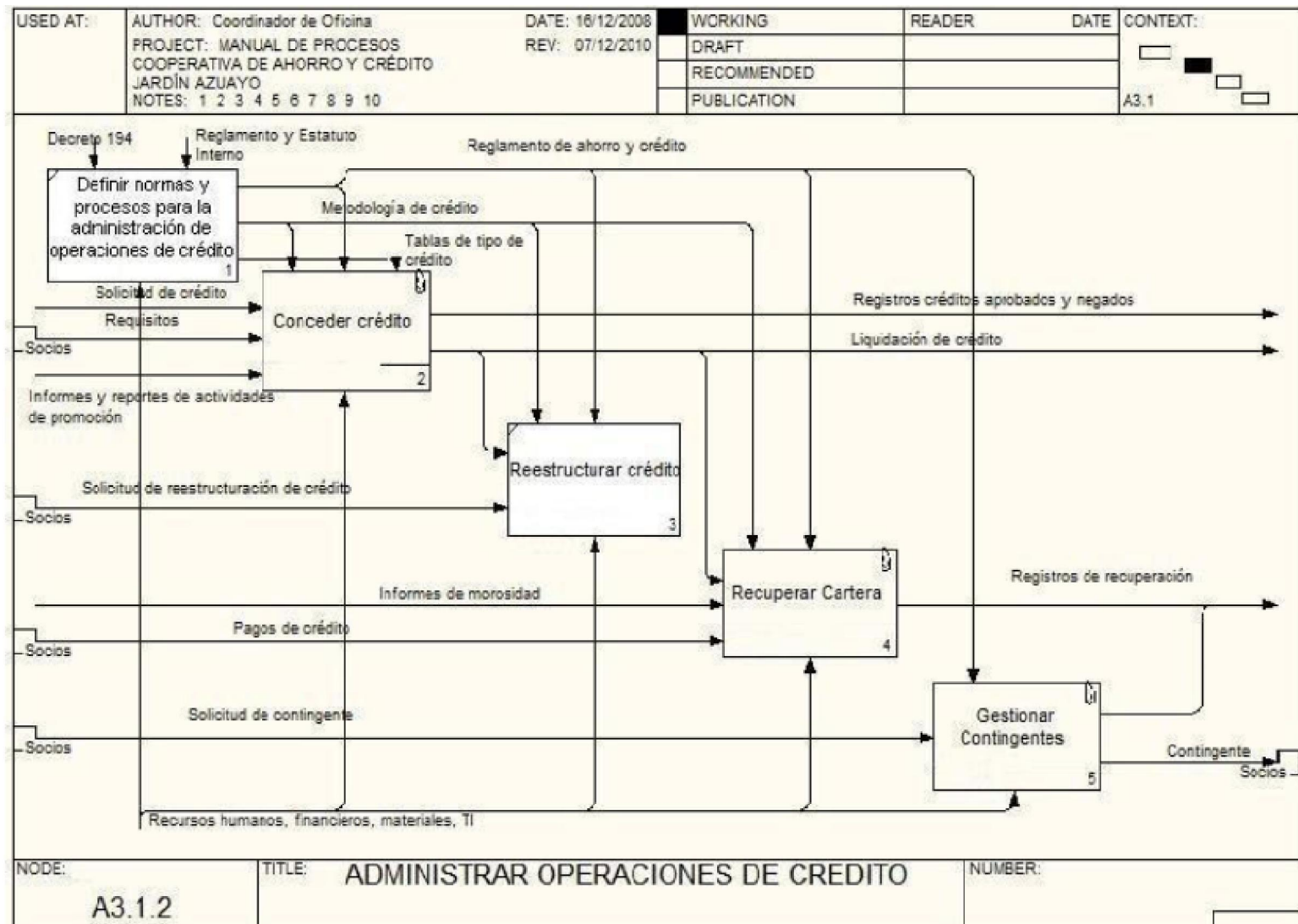
No.	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO
1	QUEZADA CHAVEZ	ROMMY HERNANDO	Auxiliar de Captaciones y Crédito
2	AUQUILLA SEMINARIO	RAUL MANUEL	Auxiliar de Captaciones y Crédito
3	ULLOA MATUTE	DUNIA MARCELA	Auxiliar de Captaciones y Crédito
4	GUAÑA CALLE	MARCO OCTAVIO	Auxiliar de Captaciones y Crédito
5	LEON PARRA	MARITZA LORENA	Auxiliar de Captaciones y Crédito
6	SANCHEZ LOOR	JUAN PABLO	Auxiliar de Captaciones y Crédito
7	CABRERA SANMARTIN	JEYSER TATIANA	Auxiliar de Captaciones y Crédito
8	TENESACA CUZCO	ANDREA CRISTINA	Coordinador de Oficina

El cuestionario consta de 39 preguntas que tienen tres alternativas, SI NO Y No aplica se dio el valor de 1 a cada respuesta para efectos de tabulación. Los resultados son los siguientes.

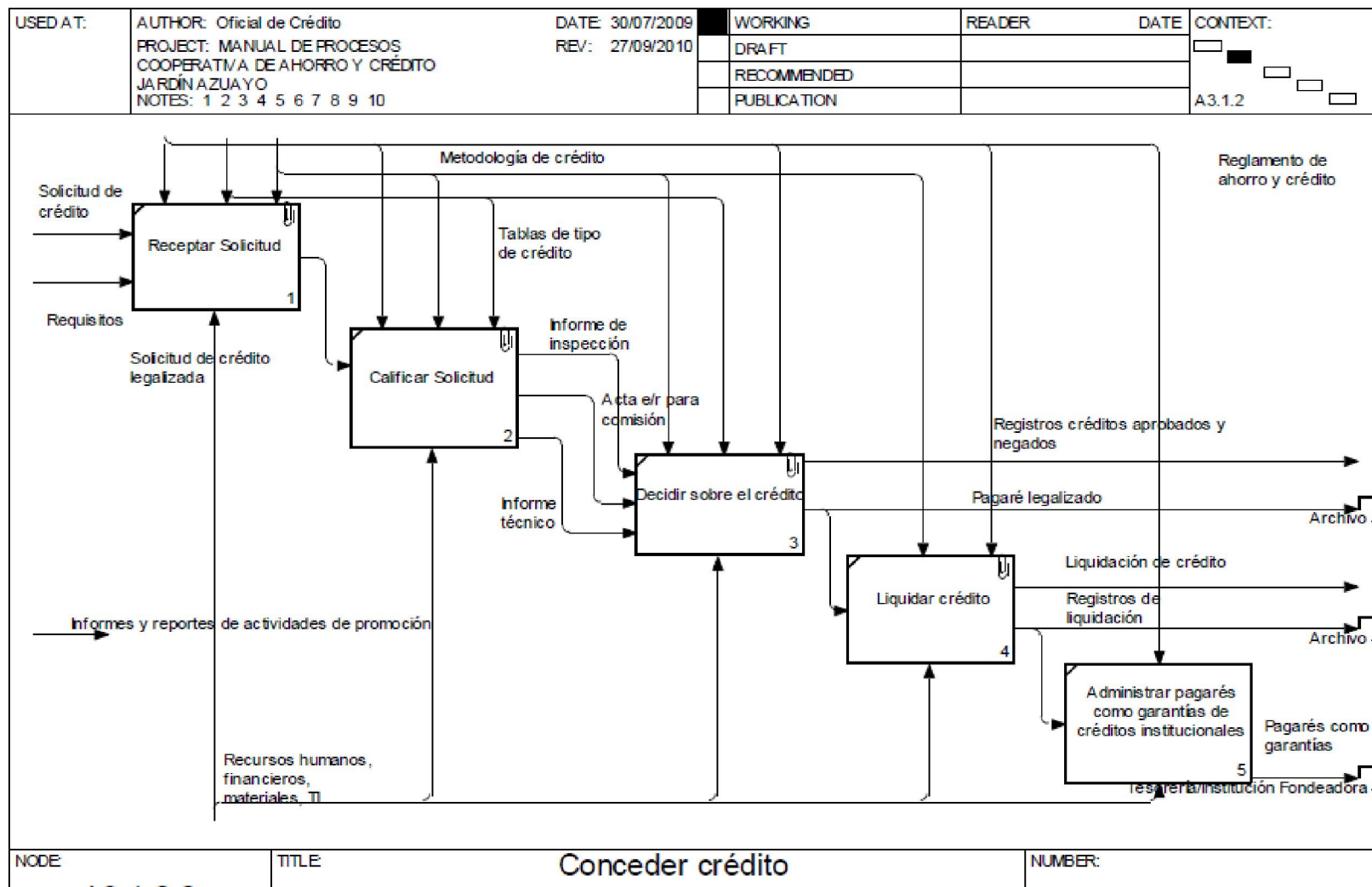
✓ Prestar Servicios Financieros



✓ **Administrar operaciones de crédito**



✓ **Conceder un crédito**



ÁREA DE CRÉDITO							
No	PROCESO	PREGUNTAS		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Definir Normas y Procesos para la administración de Operaciones de Crédito	1	¿Se cuenta con un Manual de Procesos para gestionar Operaciones de Crédito?	1			
		2	¿Hay normas escritas actualizadas sobre composición de carpeta crediticia correspondiente a los socios?	1			
		3	¿Se cuenta con información computarizada acerca de la actualización de las carpetas?	1			Toda información se encuentra como respaldo en el sistema informático
		4	¿Existe una ambientación previa, respecto del manual, de los procesos y procedimientos para el empleado que va a desempeñarse en el área de crédito?	1			Quien se va a desempeñar como auxiliar de crédito tiene una inducción de 3 meses hasta llegar a su oficina
		5	¿Existen cupos de créditos por mes para ser concedidos a los socios?	1			Estos cupos los aprueba el Consejo de Administración en base a las captaciones y morosidad por oficina

		6	¿Antes del llenado de la solicitud de crédito el socio conoce todos los requisitos?	1			
2	Conceder el Crédito	7	¿Al momento de llenar la solicitud se ingresa la información personal, financiera y de patrimonio del socio y garantes?	1			
		8	¿Si el crédito es hipotecario se realiza la inspección e informe por parte del Perito antes llenado de la solicitud?	1			La inspección lo realiza el auxiliar de crédito y el aval lo da el perito calificado
		9	¿Se cuenta con una autorización por parte del socio para acceder a información en la central de Riesgos tanto de solicitante como garantes?	1			Estas condiciones se aceptan en el momento de firmar la solicitud de crédito
		10	¿Se realiza la confirmación de referencias tanto personales y laborales de solicitante y garantes?	1			
		11	¿El Departamento de Crédito efectúa la calificación y análisis de los socios?	1			Se lo hace conjuntamente con la Directiva de Crédito Local
		12	¿Se imprime el acta para realizar la evaluación y calificación de las solicitudes con la Comisión de Crédito Local?	1			Esta es llenada por el secretario de la directiva local de crédito

		13	¿Existe respaldo sobre las decisiones y observaciones de la comisión de crédito respecto a las solicitudes analizadas?	1			Estas se encuentran en la acta d de crédito y en la parte de atrás inferior de la solicitud
		14	¿Se informa al socio sobre el resultado de la solicitud de crédito?	1			
		15	¿Existe actualización del archivo que contiene la información física entregada por los socios?	1			Únicamente si el socio realiza un nuevo crédito
		16	¿Al momento de la firma del pagaré y contrato se revisan la autenticidad de las firmas con el documento de identificación?	1			
		17	¿Para liquidar el crédito se consulta con el socio la fecha para el pago de las cuotas?	1			En el caso de créditos con convenios la fecha de pago es hasta el 15 de cada mes
		18	¿Los pagos de crédito se realizan con débito de la cuenta del socio?	1			
		19	¿Se pueden realizar pagos en ventanilla o con descuento en rol en el caso de instituciones con las que se mantenga un convenio?	1			

		20	¿El socio conoce el reglamento de crédito en caso de atrasos en los pagos?	1			Al momento de liquidar la solicitud se le da una breve información sobre el proceso en caso de atrasos
		21	¿El socio recibe alertas sobre los pagos vencidos?	1			
		22	¿Se informa a los garantes sobre los atrasos de créditos?		1		
		23	¿Se informa al socio que su pago de crédito está por vencer?		1		
		24	¿Se entrega al socio una copia de la tabla de amortización con las fechas y valores a pagar?	1			
		25	¿Hay disposiciones escritas sobre los niveles crediticios?	1			
		26	¿El personal del Crédito actualiza sus conocimientos periódicamente? (por lo menos dos veces por año?)	1			
3	Reestructurar Crédito	27	¿Existe reestructuración de créditos en la cooperativa?	1			

		28	Para realizar la reestructuración de un crédito se necesita un informe sobre el proceso de pago, por parte del coordinador de oficina?	1			
4	Recuperar Cartera	29	¿Para que un crédito pase a demanda existe un informe acerca del proceso de recuperación del mismo?		1		
		30	¿Existe acuerdo de pago para un crédito que ya se ha iniciado el proceso de demanda?	1			Pero no se puede detener la demanda
		31	¿Se puede detener la demanda si un socio abona una cierta cantidad de deuda?		1		
		32	¿Los gastos incurridos por honorarios de abogados y gestión de recuperación son cubiertos por el socio?	1			
		33	¿Un socio que ha sido demandado en la cooperativa puede nuevamente acceder a un crédito?		1		
		34	¿Un garante de un crédito demandado puede aplicar a un crédito en Jardín Azuayo?		1		
5	Gestionar Contingentes	35	¿La Cooperativa puede emitir Contingentes?	1			



		36	¿Para acceder a los contingentes es necesario el informe previo del coordinador de oficina?	1			
		37	¿El gerente aprueba la solicitud de contingente?	1			
		38	¿El costo por la elaboración del contingente es debitado de la cuenta del socio?	1			
		39	¿Se entrega al socio un cheque por el valor del contingente?	1			
Total				33	6		

Resultados:

Si: 84,67% No: 15,33%

Preparado por: Diana Cobos Ruiz

Supervisado por: Ing. Miguel Ángel Arpi

Fecha: Cuenca, 30 de marzo

4.3.1. Calificación del Control Interno

Suficiente desde 66% en adelanteX.....
Medianamente Suficiente del 50% al 65%
Insuficiente de 0% a 49%

4.3.2. Resultado del Control Interno en el Área de Crédito

Definir normas y procesos para la administración de crédito

Aspectos Positivos:

- ✓ Se cuenta con un Manual de Procesos para gestionar Operaciones de Crédito.
- ✓ Se cuenta con información computarizada acerca de la actualización de las carpetas
- ✓ Existe una ambientación previa, respecto del manual, de los procesos y procedimientos para el empleado que va a desempeñarse en el área de crédito
- ✓ Existen cupos de créditos por mes para ser concedidos a los socios
- ✓ Antes del llenado de la solicitud de crédito el socio conoce todos los requisitos

Conceder el Crédito

Aspectos Positivos:

- ✓ Al momento de llenar la solicitud se ingresa la información personal, financiera y de patrimonio del socio y garantes
- ✓

- ✓ Si el crédito es hipotecario se realiza la inspección e informe por parte del Perito antes llenado de la solicitud
- ✓ Se cuenta con una autorización por parte del socio para acceder a información en la central de Riesgos tanto de solicitante como garantes
- ✓ Se realiza la confirmación de referencias tanto personales y laborales de solicitante y garantes
- ✓ Se imprime el acta para realizar la evaluación y calificación de las solicitudes con la Comisión de Crédito Local
- ✓ Existe respaldo sobre las decisiones y observaciones de la comisión de crédito respecto a las solicitudes analizadas
- ✓ Se informa al socio sobre el resultado de la solicitud de crédito
- ✓ Existe actualización del archivo que contiene la información física entregada por los socios
- ✓ Al momento de la firma del pagaré y contrato se revisan la autenticidad de las firmas con el documento de identificación
- ✓ Para liquidar el crédito se consulta con el socio la fecha para el pago de las cuotas
- ✓ Los pagos de crédito se realizan con débito de la cuenta del socio
- ✓ Se pueden realizar pagos en ventanilla o con descuento en rol en el caso de instituciones con las que se mantenga un convenio
- ✓ El socio conoce el reglamento de crédito en caso de atrasos en los pagos
- ✓ El socio recibe alertas sobre los pagos vencidos
- ✓ Se entrega al socio una copia de la tabla de amortización con las fechas y valores a pagar
- ✓ Hay disposiciones escritas sobre los niveles crediticios
- ✓ El personal del Crédito actualiza sus conocimientos periódicamente

Aspectos Negativos:

- ✓ Se informa a los garantes sobre los atrasos de créditos
- ✓ Se informa al socio que su pago de crédito está por vencer

Reestructurar Crédito

Aspectos Positivos:

- ✓ Existe reestructuración de créditos en la cooperativa
- ✓ Para realizar la reestructuración de un crédito se necesita un informe sobre el proceso de pago, por parte del coordinador de oficina

Recuperar Cartera

Aspectos Positivos:

- ✓ Existe acuerdo de pago para un crédito que ya se ha iniciado el proceso de demanda
- ✓ Los gastos incurridos por honorarios de abogados y gestión de recuperación son cubiertos por el socio

Aspectos Negativos:

- ✓ Para que un crédito pase a demanda existe un informe acerca del proceso de recuperación del mismo
- ✓ Un garante de un crédito demandado puede aplicar a un crédito en Jardín Azuayo
- ✓ Se puede detener la demanda si un socio abona una cierta cantidad de deuda



- ✓ Un socio que ha sido demandado en la cooperativa puede nuevamente acceder a un crédito

Gestionar Contingentes

Aspectos Positivos:

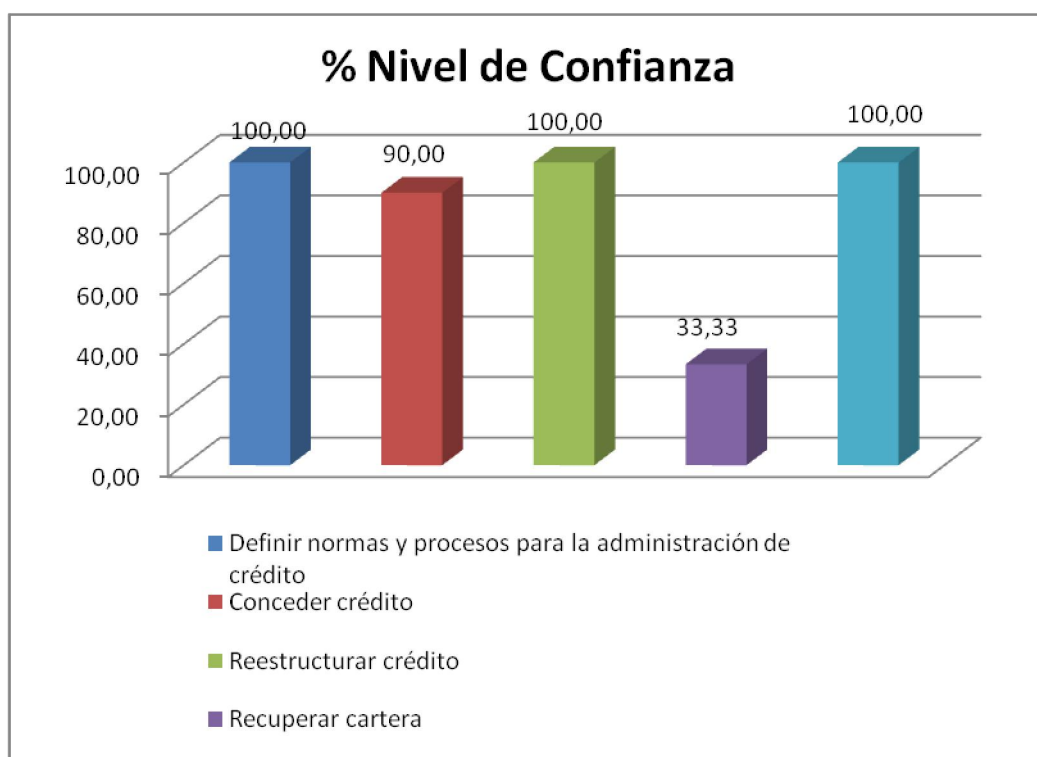
- ✓ La Cooperativa puede emitir Contingentes
- ✓ Para acceder a los contingentes es necesario el informe previo del coordinador de oficina
- ✓ El gerente aprueba la solicitud de contingente
- ✓ El costo por la elaboración del contingente es debitado de la cuenta del socio
- ✓ Se entrega al socio un cheque por el valor del contingente

4.3.3. Análisis de resultados determinando niveles de confianza y riesgo

Una vez que se recopiló los cuestionarios debidamente llenados por los funcionarios antes mencionados, se tabuló los mismos, realizando la sumatoria por cada proceso, cuyo resultado se dividió para el total de preguntas por cada paso, y este será el resultado final, donde obtenemos las siguientes ponderaciones, que están agrupados por los distintos procesos para su análisis:

Orden	Proceso	Ponderación Total	Si	No	% Nivel de Confianza	% Nivel de Riesgo
1	Definir normas y procesos para la administración de crédito	6	6		100,00	0,00
2	Conceder crédito	20	18	2	90,00	10,00
3	Reestructurar crédito	2	2	0	100,00	0,00
4	Recuperar cartera	6	2	4	33,33	66,67
5	Gestionar Contingentes	5	5	0	100,00	0,00
Totales		39	33	6	84,67	15,33

Con un gráfico ilustraremos las cifras expuestas, donde podemos observar el Nivel de Confianza de los procesos en la Administración de operaciones Crédito.



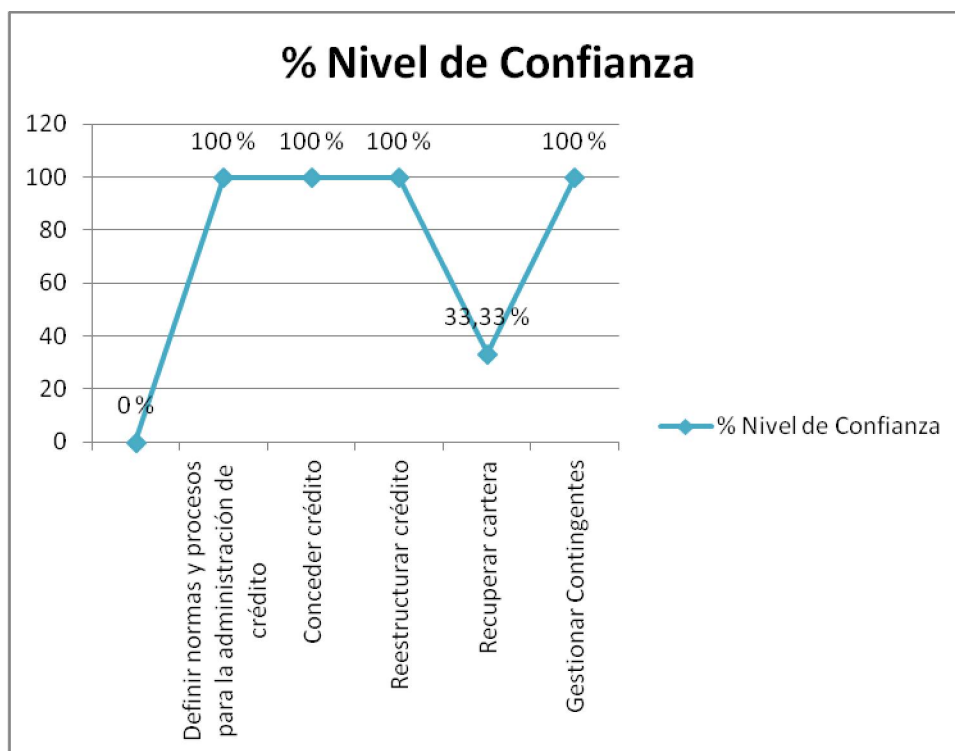
La escala de evaluación de los niveles de confianza, se maneja bajo los siguientes rangos:

NIVEL DE CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
PORCENTAJE	De 0 hasta 50%	51% a 75%	76% a 100%

Con la aplicación del Control Interno se pretende reducir al máximo los porcentajes bajos de los procesos analizados.

En el cuestionario realizado en el área de crédito de la oficina Cuenca podemos evidenciar que los procesos en un 80% tienen porcentajes de confianza altos, lo cual es muy importante en el desarrollo de la organización.

Orden	Proceso	% Nivel de Confianza	CALIFICACIÓN		
			Bajo	Moderado	Alto
1	Definir normas y procesos para la administración de crédito	100			x
2	Conceder crédito	100			x
3	Reestructurar crédito	100			x
4	Recuperar cartera	33,33	x		
5	Gestionar Contingentes	100			x
Totales		86,67			



Partiendo de los resultados obtenidos con la aplicación del Cuestionario en el área de crédito de la Oficina Cueca de la Cooperativa Jardín Azuayo, se obtuvo un nivel de confianza total de 80% que se encuentra en el intervalo de Confianza Alta.

4.3.4. Informe Borrador

- Nota 3

Conceder el Crédito.- En este proceso se obtuvo el 90% de nivel de confianza, a continuación se detallan las deficiencias:

- ✓ No se informa a los garantes sobre los atrasos de los créditos.

Observación.- A los dos días de atrasos se realiza una llamada telefónica al socio, pero si este con contesta, se espera hasta 5 días para comunicar a los garantes.

- ✓ No se informa al socio que su pago de crédito está por vencer

Observación.- Si bien esta no es una estrategia, debido al número de socios con atrasos, y en su mayoría que son por olvido de la fecha de pago, se debería acatar la sugerencia.

Recuperar Cartera.- En este proceso tenemos el 33.33% de porcentaje de confianza, nivel bajo, anotaremos las observaciones encontradas:

- ✓ Se puede detener la demanda si un socio abona una cierta cantidad de deuda.

Observación.- Este proceso no se encuentra claramente establecido en el reglamento, sin embargo encontramos casos en los cuales si se ha podido aplicar esto.

- ✓ Un socio que ha sido demandado en la cooperativa puede nuevamente acceder a un crédito

Observación.- De igual manera no se encuentra especificado este proceso, por consiguiente si se ha dados créditos a personas que han sido demandadas, esto bajo responsabilidad estricta del oficial de crédito y el coordinador de oficina que da que es quien adjunta un informe a la solicitud de crédito.

- ✓ Un garante de un crédito demandado puede aplicar a un crédito en Jardín Azuayo

Observación.- No se encuentra normada, depende del informe que dé el auxiliar de crédito, ya que depende del caso en el que se dio los atrasos.

4.4. Informe Final y Recomendaciones

A continuación se presenta el informe dirigido al Consejo de Administración y Gerente de la Cooperativa Jardín Azuayo, que constará de una información general del trabajo realizado junto con la base conceptual del control interno y sus componentes, así también se analizarán los resultados de los cuestionarios aplicados y al final se dará las conclusiones y recomendaciones.



CARTA DE INFORME

Asunto: Carta de Control Interno

Cuenca, 1 de mayo de 2012

A la Asamblea General de Representantes y Miembros del Consejo de Administración, Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Paute Ecuador.

Presente

De mis consideraciones

Se ha realizado la Evaluación del Sistema de Control Interno mediante un examen con propósito especial, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Sucursal Cuenca en las áreas de Crédito e Inversiones, al 31 de Diciembre del 2010, con el objeto de establecer un nivel de confianza en los procedimientos de control interno utilizados en la Oficina. Este examen fue practicado de acuerdo con las normas, políticas y procedimientos de Auditoría, Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna y Código de Ética, por consiguiente incluyo aquellas pruebas de libros y documentos de contabilidad y de otros procedimientos de Auditoria que consideré necesarios de acuerdo a las circunstancias, así como un trabajo que sea planeado y ejecutado de tal manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar los conceptos y opiniones que tenga por objetivo conseguir una seguridad razonable pero no absoluta.

Es responsabilidad de la Administración de la oficina de Cuenca que el contenido de la información suministrada sea adecuado, siendo nuestra

responsabilidad emitir un informe que contenga los resultados de la auditoría practicada.

Este estudio y evaluación del control interno, me permitió además, expresar una opinión sobre la gestión de la Cooperativa, y no tiene por objeto detectar todas las debilidades que pudiesen existir en el control interno, pues fue realizada a base de pruebas selectivas de la información y sustento documental a las actividades ejecutadas, en las áreas mencionadas. Sin embargo esta evaluación reveló ciertas condiciones reportables, que pueden afectar en la gestión realizada en la Oficina Cuenca y por consiguiente en la Cooperativa.

En nuestra opinión, excepto por las observaciones descritas en las notas de los anexos subsiguientes. Podemos determinar que los controles implantados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes respecto de su aplicación para el cual han sido diseñados, básicamente orientados a proteger los activos, obtener información oportuna, lograr eficiencia en las operaciones y alcanzar el cumplimiento de políticas.

A fin de lograr que la labor de auditoría conduzca a que se emprendan actividades de mejoramiento de la gestión, la entidad debe diseñar un Plan de Adecuaciones para la Implementación de Recomendaciones tendiente a subsanar las debilidades encontradas de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Implementación de Recomendaciones de Auditoría, el cual debe ser remitido al departamento de auditoría Interna de la Cooperativa.



Notas:

- a) Aspectos y observaciones referentes a la evaluación del sistema de control interno COSO ERM II de manera general, establecidas en la Nota 1;
- b) Observaciones de carácter normativo, y procesos utilizados en el área de Inversiones, descritas en la Nota 2;
- c) Observaciones en los procesos aplicados y cumplimiento de normativa vigente en el área de Crédito, relatadas en la Nota 3.

Atentamente,

Diana Cobos Ruiz

ANEXOS

Nota 1

Aspectos y observaciones referentes a la evaluación del sistema de control interno COSO ERM II de manera general

De acuerdo al análisis del ambiente de control, los empleados no realizan denuncias de posibles actos indebidos por temor a represalias.

Debido al crecimiento institucional, el número de empleados no está acorde a las necesidades que demandan nuestros socios, tanto en las oficinas como el área de coordinación, no existen métodos para motivar a los empleados, ni indicadores que den a conocer el rendimiento de los mismos, no se da la evaluación del desempeño, ni hay planes sobre incentivos a los empleados y el departamento de Talento Humano no ha identificado requerimientos de especialización en áreas técnicas y de servicios.

Recomendación

Diseñar un sistema de información para la dirección y para los niveles ejecutivos, basados en la confianza, que puede consistir en la elaboración de encuestas, en los aspectos más significativos tanto de áreas, departamentos y oficinas, dichos cuestionarios no registrarán el nombre del encuestado, a fin de que se pueda tener una comunicación directa en caso de ocurrencia de un trato inadecuado dentro de la institución.

Capacitar permanentemente al personal, motivarlo para su desarrollo más efectivo, elaborar planes de desempeño a fin de poder afirmar conocimientos y de esta manera obtener un óptimo desempeño. Por otro lado realizar planes en base al crecimiento institucional con el objetivo de contar con el número de personal adecuado para poder brindar un

servicio más rápido y de calidad tanto para socios así como empleados de las oficinas.

Regularización

- ✓ En marzo de 2012 se contrató la Consultora Paredes para levantar los procesos basados en la Gestión de Competencias, misma que laborará en coordinación con el Departamento de Talento Humano.

Al analizar los Establecimientos de Objetivos, podemos evidenciar que no hay planes para identificar factores críticos, no hay socialización de los cambios que afectan la estructura organizacional, existiendo únicamente a nivel de mandos superiores, mas al involucrado de otros mandos no le llega dicha notificación, no existe un conocimiento acerca del COSO ERM, su implantación y los beneficios que puede generar en la organización, no hay rotación de personal por ende ciertos empleados se vuelven demasiado indispensables y las funciones se centran en pocas personas.

Recomendación

Crear un sistema de información, basados en datos de registro y documentos que permita informar a todo el personal, de las nuevas políticas utilizados en cada uno de los procedimientos para evaluar los riesgos existentes.

La implantación y aplicación del COSO ERM determina delegar y compartir responsabilidades a fin de poder medir el desempeño de los empleados, y de ser el caso se optará por capacitarlos, de esta manera se tendrán empleados multifuncionales que podrán acoplarse a cambios y situaciones que se puedan presentar dentro de la institución.

La aplicación correcta de uno de los elementos del Control Interno establece la rotación del personal, de tal manera que estimulen la responsabilidad y el desarrollo de las cualidades de los empleados.

Regularización

- ✓ En marzo de 2012 se implementó sistema Quipux, cuyo objetivo es administrar toda la documentación externa dirigida hacia la Cooperativa, para dar seguimiento a disposiciones, requerimientos y contar con un registro clasificado y fácilmente disponible de los documentos recibidos y procesados.

Identificación, evaluación y respuesta al riesgo,

En la identificación de eventos encontramos deficiencias en la no utilización de mecanismos para identificar eventos de riesgos, no existe idoneidad de la metodología utilizada para sistematizar y ordenar los eventos identificados

Recomendación

Elaborar planes de respaldo, así como planes de contingencia en caso de ocurrencia de algún evento, lo cual nos permitirá reanudar las actividades que quedaron rezagadas

Se aconseja a la dirección realizar monitoreo periódicamente para verificar el cumplimiento de los controles internos y vigilar el desempeño de los colaboradores.

En cuanto al análisis de las actividades de Control, no se establece una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan

Recomendación

Incorporar metodologías para el análisis de actividades de control, las cuales permitan a través de una serie de actividades que son ejecutados en secuencia posibiliten la mejora en los procesos permitiendo identificar, analizar, evaluar, monitorear y comunicar aquellos riesgos que *se puedan generar y estén asociados con las actividades relacionadas.*

Regularización

- ✓ A diciembre 2012, se estableció realizar un levantamiento de todos los procesos y estudio de los mismos a cargo del departamento de Normas y Calidad a fin de recopilar información y poder corregir y acoplar ciertos procesos con la finalidad de brindar mejores servicios a los asociados. El aspecto antes indicado se lo está llevando a cabo mediante una consultoría financiada por el Banco Interamericano de Desarrollo BID.

Información y Comunicación

En el área de información y comunicación, a nivel general incluidos los socios, no cuenta con la emisión de un plan estratégico de tecnologías de información, y no se ha establecido líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos.



Recomendación

La comunicación es fundamental en la toda institución, ya que a través de ella, se socializan ideas y se crean nuevas oportunidades, es por ello que se debe establecer canales diseñados para que los empleados y socios puedan dar a conocer sus ideas, comentarios y sugerencias de tal manera poder mejorar y rectificar procesos o eventos que no sean correctos.

Nota 2

Observaciones de carácter normativo, y procesos utilizados en el área de Inversiones

Asignación de documentos a las Oficinas.- Se asigna desde Tesorería los certificados de depósito y se ingresa la numeración al sistema.

Observación.- En el Manual de Procesos, índice JA3.1.3.4.1 párrafo de Descripción, establece que el coordinador será quien haga el requerimiento de los certificados de depósito, más en la oficina Cuenca este proceso lo realizan las personas que laboran en el balcón de servicios.

Recomendación

Para efectos de seguridad del tratamiento de documentos valor se deberá aplicar la normativa vigente, misma que determina las responsabilidades asignadas para cada empleado.

Informar y emitir Certificados de Depósito.- En este proceso encontramos la siguiente observación.

En caso de pérdida o destrucción del certificado de depósito no se informa por parte del oficial de captaciones, con lo que dispone los Términos y Condiciones, numeral 6, descritos al reverso del certificado de depósito a plazo.

Recomendación

El oficial de captaciones se preocupará de difundir e informar a los usuarios sobre este particular descrito en el Certificado de Depósito, puesto que si el

usuario pierde o se destruye el certificado de depósito no podrá realizar una cesión o solicitar un crédito.

Emitir comprobante de retención

Observación.- Al momento de la impresión de los comprobantes de retención, se archivan en una carpeta diferente, y no se cumple con la normativa descrita en el Manual, numeral 3, párrafo de Descripción del índice JA3.1.3.4.3, que dispone que se deban archivar estos documentos en la carpeta del socio.

Es importante manifestar que la Ley de Régimen Tributario en el art. 50 establece que el comprobante de retención, generado deberá ser entregado máximo en los 5 días posteriores a su emisión, por tanto además de la omisión de la normativa descrita en el párrafo anterior se está omitiendo la ley de Régimen Tributario, al no entregar a tiempo el documento generado.

Recomendación

Con el propósito de evitar sanciones por parte del Organismo de Control, se deberá notificar al socio para que se acerque a retirar su comprobante de retención, dejando constancia de con quien se contactó, la hora y la fecha.

En caso de que el socio no retirará el documento, este se deberá archivar en la carpeta del socio.

Finalizar Certificado de Depósito.-

Al respecto y aunque no conste en ítem alguno del Manuela de Procesos, debemos sugerir que 48 horas antes de su vencimiento se notifique al socio, sobre su decisión de renovar o no el valor sujeto de depósito, esta actividad tendría el propósito de notificar al socio el vencimiento y por otra parte se



incrementaría los porcentajes de captaciones en la oficina, y a su vez se daría mejor asesoramiento a los socios sobre el rendimiento de sus ahorros.

- **Nota 3**

Observaciones en los procesos aplicados y cumplimiento de normativa vigente en el área de Crédito

Conceder el Crédito.- En este proceso se obtuvo el 90% de nivel de confianza, a continuación se detallan las deficiencias:

No se informa a los garantes sobre los atrasos de los créditos.

Recomendación

Con el propósito de que las recuperaciones tengan el nivel adecuado, la notificación por escrito, que se envía al socio en mora, se enviará una copia adicional al garante y no se deberá esperar 15 días para hacerlo, según lo establece el Reglamento de Ahorro y Crédito Art. 37.

No se informa al socio que su pago de crédito está por vencer

Recomendación.

Aunque en la normativa no conste una acción preventiva de notificación, sugerimos que 48 horas antes de que venza la cuota de crédito, se informará al socio de la fecha de su vencimiento, e igualmente se dejará constancia de este hecho.

Recuperar Cartera

Aspectos de carácter importante que no se encuentran normados

Se puede detener la demanda si un socio abona una cierta cantidad de deuda.

Recomendación

Se debe establecer claramente el proceso a seguir en el caso de que exista abonos a créditos sujetos de demanda.

Un socio que ha sido demandado en la cooperativa puede nuevamente acceder a un crédito

Recomendación.

De igual manera no se encuentra especificado este proceso, por consiguiente si se ha dado créditos a personas que han sido demandadas, esto bajo responsabilidad estricta del oficial de crédito y el coordinador de oficina que es quien adjunta un informe a la solicitud de crédito.

Un garante de un crédito demandado puede aplicar a un crédito en Jardín Azuayo

Recomendación

No se encuentra normada, obedece del informe que dé el auxiliar de crédito, ya depende del caso en el que se dio los atrasos.

4.5. Conclusiones

El desarrollo de este trabajo me ha permitido analizar el Sistema de Control Interno y sus componentes aplicando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. Sucursal Cuenca, en las áreas de Crédito e Inversiones; se consideró este tema por su importancia, debido a que es la base fundamental de toda organización, permite supervisar y monitorear cada uno de los procedimientos ejecutados dentro de la misma; diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos.

En la ejecución de este proyecto se pudo observar varias situaciones que motivaron a realizar recomendaciones; para la aplicación de un Sistema de Control Interno efectivo, que además de lograr los objetivos y metas planteados para el cumplimiento con eficacia y eficiencia de los procesos y cumplimiento de la normativa, optimicen los recursos asignados por este concepto a la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda. Con verdadero impacto en la realidad social local.

Es importante mencionar que el nivel de confianza de la Coac. Jardín Azuayo Ltda. en forma general, es de 84,98%, en el área de Inversiones tenemos 83,33% y en el área de Crédito 84,67%, porcentajes de confianza Altos, y aceptables, no obstante se debe tomar en cuenta las observaciones dadas para optimizar los procesos y de esta manera poder cumplir con la normativa vigente, para poder brindar un mejor servicio al socio que es el aspecto más importante y sensible de la institución. Los porcentajes no representan una total confianza por tanto están sujetos a un mejoramiento que permita alcanzar un mayor nivel ajustando la normativa a su estricto cumplimiento por tratarse de áreas de manejo de procesos e información sensibles. Puesto que se trata de la función primordial y de sobrevivencia de la entidad.

Esta acción de evaluación permitió que la plana directriz a nivel de mandos superiores se preocupe por el tipo de hallazgos y observaciones y emprenda acciones que permitan revertir varias deficiencias; Área de seguridad, instalaciones que determinan un ambiente óptimo tanto para empleados, usuarios y socios, identificación personalizada a través de carnetización y accesos con utilización de tecnología, contratación de una Consultoría a cargo del Departamento de Talento Humano, basado en Competencias, levantamiento de procesos para obtener mejoramientos cuerdo a las exigencias.



4.6. Anexos

- ✓ Reglamento de Ahorro y Crédito
- ✓ Tabla de crédito vigente al 31 de diciembre de 2011
- ✓ Información estadística al 31 de diciembre de 2011
- ✓ Resoluciones del Consejo de Administración a diciembre 2011
- ✓ Copia de una solicitud de crédito, informe técnico, liquidación y pagaré.
- ✓ Copia de un certificado de depósito normal y cedido

4.7. Bibliografía

- ✓ RODRIGO ESTUPIÑAN GAITAN, Control Interno y Fraudes
- ✓ SAMUEL ALBERTO MANTILLA BLANCO, Control Interno Estructura Conceptual Integrada.
- ✓ Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC
- ✓ Normas Ecuatorianas de Auditoría NEA
- ✓ Normas Internacionales de Información Financiera NIF
- ✓ Normas Internacionales de Contabilidad NIC
- ✓ Normativa y Estatutos de la Coac. Jardín Azuayo Ltda.
 - Manual de Procesos: Administración de Operaciones de Crédito y Gestionar Captaciones, de la Coac. Jardín Azuayo Ltda.
 - Metodología de Crédito de la Coac. Jardín Azuayo Ltda.
 - Plan Estratégico de la Coac. Jardín Azuayo Ltda. 2009-2013
 - Reglamento Interno de trabajo de la Coac. Jardín Azuayo Ltda.
 - Guía Organizacional y de Funciones de la Coac. Jardín Azuayo Ltda.
 - Catálogo único de Cuentas
- ✓ Formulario de Evaluación COSO ERM
- ✓ CASHIN, James A., NEUWIRTH, Paúl D., LEVY, John F., Manual de Auditoría, Edición Española Ediciones Centrum Técnicas y Científicas, Volumen I, Madrid España.
- ✓ MALDONADO, Milton K, Auditoría de Gestión, tercera Edición 2006, Producciones Digitales Abya-Yala, Quito – Ecuador, 2006.
- ✓ Ing. Migue Ángel Arpi, sílabo Auditoria Financiera año 2012 teoría y práctica.



Internet:

- ✓ <http://es.wikipedia.org>
- ✓ www.coso.org
- ✓ <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/36/audigest.htm>
- ✓ <http://www.slideshare.net/elizabethuisa/planeamiento-estrategico>
- ✓ <http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/elementos-fase-ejecucion-2>
- ✓ <http://www.jardinazuayo.fin.ec/>



Universidad del Azuay
Facultad de Ciencias de la Administración
Escuela de Contabilidad Superior

APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA JARDIN AZUAYO,
SUCURSAL CUENCA EN LAS ÁREAS CRÉDITO E INVERSIONES.

Diseño de Tesis previo a la
obtención del título de "Ingeniero
en Contabilidad y Auditoría".

AUTOR:

Diana Cobos Ruiz

DIRECTOR:

Ing. Miguel Ángel Arpi

Cuenca-Ecuador

2010

DISEÑO DE TESIS

1. Tema:

Aplicación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Sucursal Cuenca en las áreas de crédito e inversiones.

2. Selección y Delimitación del Tema:

El control interno proporciona una seguridad razonable, no absoluta a la administración y a la junta directiva mirando la consecución de los objetivos institucionales.

El sistema de control interno es imprescindible puesto que ayuda a la entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, ayuda a prevenir la pérdida de recursos, asegurar la información financiera y contable, evitando la pérdida de reputación y otras consecuencias.

Los controles internos son percibidos cada vez más y más como solución a una variedad de problemas potenciales, es por esta razón que se desea implementarlo en la Coac "Jardín Azuayo", específicamente en las áreas de crédito e inversiones de la Oficina Cuenca, para atender el crecimiento institucional y los requerimientos emitidos por la Superintendencia de Bancos.

3. Descripción del Objeto de Estudio

Debido al crecimiento acelerado de la institución debemos implementar un sistema de control interno, con el propósito de contar con una herramienta de evaluación y verificación de las operaciones realizadas.

Nuestro trabajo se centrará en el análisis de los procedimientos ejecutados en la Coac. Jardín Azuayo, institución financiera que trabaja de manera sostenible y solvente, generando nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global, profundizando la confianza,

apoyada en sus directivas locales, que permiten consolidarse como una institución propia en cada lugar en el que está presente. En la actualidad se encuentra en la Costa, Sierra y Oriente distribuidos en 27 oficinas, y 3 ventanillas de atención en Sevilla de Oro, San Juan Bosco, Shiña y cuenta con más de 160.000 socios.

4. Justificación del Tema

Como estudiante de la carrera de Contabilidad Superior de la Universidad del Azuay, considero este tema de investigación debido a su aplicabilidad y a la importancia que este reviste en el desarrollo de procesos y procedimientos, la Coac Jardín Azuayo es una institución en donde debido a su crecimiento se requiere con urgencia su implementación para responder ante la administración y más aun a los organismos de control sobre la efectividad y eficiencia en las operaciones realizadas.

5. Problematicación

5.1. Problema General

La problemática de la Coac Jardín Azuayo Sucursal Cuenca, radica en que no cuenta con un Sistema de Control Interno, que favorezca la disminución del riesgo en las actividades financieras, puesto que es de vital importancia el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Bancos, ya que de esta manera se logrará el crecimiento institucional.

6. Objetivo

6.1. Objetivo General:

Determinar el cumplimiento de los procesos en la Coac. Jardín Azuayo oficina Cuenca, en las áreas de crédito e inversiones mediante la aplicación del control Interno para comprobar la correcta realización de los procesos a fin de lograr las metas institucionales, y cumplir con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos.

6.2. Objetivos Específicos

- Verificar que la Oficina Cuenca, responda a los objetivos y necesidades institucionales, cumpliendo con la normatividad interna y externa.
- Comprobar que los recursos humanos, financieros y tecnológicos sean manejados correctamente de acuerdo a la aplicación de los componentes del control interno
- Determinar que la oficina Cuenca, esté produciendo información adecuada, correcta y oportuna para los usuarios de la información.
- Aportar recomendaciones para un mejor desempeño y funcionamiento de los procesos.
- Apoyar en el proceso de la toma de decisiones.
- Servir de guía para la entidad para mejorar sus operaciones y de esta manera brindar un mejor servicio.
- Que la normativa del control interno sea parte importante de los procesos, para que estos presenten una seguridad razonable.

7. Marco Teórico

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, omisión de principios y normas contable, fiscal y tributaria.

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

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

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

7.1. Marco Conceptual

Los conceptos en que se fundamenta el presente trabajo son los siguientes:

- **OBJETIVOS:** Metas hacia donde se deben enfocar los esfuerzos y recursos de la empresa. Tres son básicas: supervivencia, crecimiento y rentabilidad.

- **POLÍTICAS:** Serie de principios y líneas de acción que guían el comportamiento hacia el futuro.
- **PLANES:** Conjunto de decisiones para el logro de los objetivos propuestos.
- **ESTRATEGIA:** Arte de dirigir operaciones. Forma de actuar ante determinada situación.
- **PROGRAMA:** Cada una de las partes específicas de un plan al cual se le asignan los recursos necesarios para alcanzar las metas propuestas.
- **ORGANIZAR:** Asignar los recursos humanos, económicos y financieros, estructurándolos en forma que permitan alcanzar las metas de las empresas.
- **EJECUTAR:** Colocar en marcha los planes.
- **CONTROLAR:** Comparar lo que se planeó contra lo que se ha ejecutado. Incluye la asignación de responsabilidades y, la medición de las previsiones en cuanto a variaciones y causas de las mismas.
- **PREVER:** Determinar de manera anticipada lo que va a producir.
- **PROCESO:** El conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el cliente, sea interno o externo.
- **ACTIVIDAD:** Conjunto de tareas.
- **TAREA:** Conjunto de pasos o procedimientos que conducen a un resulta final visible y medurable.
- **PROCEDIMIENTO:** Es el método que especifica los pasos a seguir para cumplir un propósito determinado

- **INFORMACIÓN:** Cualquier forma de registro electrónico, óptico, magnético o en otros medio, previamente procesado a partir de datos, que puede ser almacenado, distribuido y sirve para análisis, estudios y toma de decisiones.
- **APLICACIÓN:** se refiere a los procedimientos programados a través de alguna herramienta tecnológica, que permiten la administración de la información y la oportuna toma de decisiones.
- **CUMPLIMIENTO:** Se refiere a la observancia de las leyes, regulaciones y acuerdos contractuales a los que los procesos de las instituciones controladas están sujetos.
- **EFICACIA:** Es la capacidad para contribuir al logro de los objetivos institucionales de conformidad con los parámetros establecidos.
- **EFICIENCIA:** Es la capacidad para aprovechar racionalmente los recursos disponibles en pro del logro de los objetivos institucionales, procurando la optimización de aquellos y evitando dispendios y errores.



8. Esquema de Contenidos

Aplicación del control interno en la cooperativa Jardín Azuayo, sucursal Cuenca en las áreas de crédito e inversiones.

CAPÍTULO I

1. La Empresa

- 1.1. Generalidades de la Empresa
- 1.2. Historia
- 1.3. Misión y Visión
- 1.4. Organigrama
- 1.5. Políticas
- 1.6. Actividades que realiza

CAPITULO II

2. Áreas

- 2.1. Área de inversión
- 2.2. Área de crédito.
- 2.3. Actividades
- 2.4. Clasificación de las actividades de inversión y crédito
- 2.5. FODA por área.

CAPITULO III

3. Control Interno

- 3.1. Control Interno
- 3.2. Definición y Objetivos
- 3.3. Clases y Características
- 3.4. Control Interno y Dirección
- 3.5. Fiabilidad del Control Interno
- 3.6. Detección del Fraude
- 3.7. Responsabilidad de la Evaluación

- 3.8. Método de evaluación
- 3.9. Pasos de la Evaluación
- 3.10. Pruebas de Auditoría
- 3.11. Sugerencia de Mejora

CAPITULO IV

4. Caso Práctico

- 4.1. Aplicación a las Áreas de:
 - 4.1.2 Crédito
 - 4.1.3 Inversiones
- 4.2. Informe borrador.- que paso en las dos áreas
- 4.3. Informe final
- 4.4. Conclusiones
- 4.5. Recomendaciones
- 4.6. Anexos
- 4.7. Bibliografía

9. METODOLOGÍA

- **MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS:**

El desarrollo del tema se lo efectuara utilizando el método DEDUCTIVO, ya que se parte de situaciones generales explicadas por un método teórico y va a aplicarlas en una realidad concreta, considerando la importancia de contar con un Sistema de Control Interno en una institución financiera.

En forma complementaria el método INDUCTIVO, permitirá establecer de manera eficaz y en forma razonada los esquemas y mecanismos para la aplicación del control.

El método ANALITICO, permitirá efectuar aplicaciones sobre todo en los casos de análisis comparativos de cifras y documentos de carácter financiero.

Y a su vez el método SINTETICO, que pretenderá en las etapas adecuadas proporcionar en forma resumida y sintética los resultados de los procesos, obtenidos en el desarrollo y presentado en el informe final.

- **FORMA DE TRABAJO:**

El trabajo se desarrollará en forma progresiva, obteniendo un conocimiento preliminar de las actividades que se realizan en las áreas a estudiarse en la cooperativa, a fin de conocer los procedimientos que se realizan y verificar si los mismos cumplen con los reglamentos, normas y disposiciones dictadas por la administración y organismos de Control.

- **TECNICAS DE IMPLANTACIÓN DEL CONTROL INTERNO:**

El desarrollo del tema plantea la implementación del Control Interno a una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Cuenca, para responder ante los requerimientos de los organismos de Control y consejo de administración de la entidad.

- **UNIVERSO DE INVESTIGACION:**

El universo de Investigación será, las áreas de crédito e inversiones, de la Coac Jardín Azuayo de la ciudad de Cuenca.



10. RECURSOS

10.1. Recursos Humanos

10.1.1. Responsable:

Diana Cobos Ruiz

10.1.2 **Asesor:** Ing. Miguel Ángel Arpi

10.1.3 Intervención:

"Cooperativa de Ahorro y Crédito JARDIN AZUAYO" Sucursal Cuenca.

10.2. Recursos Técnicos

- Computadora Portátil
- Vehículo
- Bibliografía disponible
- Equipo de audiovisuales
- Documentos de soporte de la empresa

10.3. Recursos Financieros

Diseño Económico

N°	Descripción del Gasto	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Justificación del Gasto
1	Hojas de impresión por resmas	1	6,00	6,00	Para impresión de documentos de borrador y documentos originales
2	Hojas solicitud UDA	20	0,25	5,00	Documentos impresos en hojas de la Universidad de acuerdo a Reglamentos
3	Esferos	2	0,20	0,40	Para apuntes y elaboración de borradores
4	Cuaderno universitario 60 hojas	1	1,00	1,00	Para apuntes y elaboración de borradores
5	Carpetas	6	0,25	1,50	Documentos obtenidos en la investigación
6	CD's	3	1,50	4,50	Para respaldar información
7	Llamadas telefónicas fijos y celular			15,00	Comunicación entre responsables y director de la tesis
8	Cartuchos de impresora (negro)	1	28,00	28,00	Para impresión de documentos
9	Cartuchos de impresora (color)	1	33,00	33,00	Para impresión de documentos
10	Transporte		0,00	50,00	Para movilización
11	Servicio de Internet 5 meses	5	24,00	120,00	Obtención de información y consulta
12	Copias libros para investigación	50	0,03	1,50	Utilizados para información
13	Empastado de tesis	2	15,00	30,00	Presentación de Tesis
14	Sustentación de tesis (derechos)	1	150,00	150,00	Derechos
TOTAL			259,23	445,90	

11. Cronograma

N°	Semana Actividad	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
		2010				2010				2010				2010				2011			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planificación del Diseño																					
1	Presentación del Diseño																				
2	Aprobación del Diseño																				
Ejecución																					
3	Primer Capítulo																				
4	Segundo Capítulo																				
5	Tercer Capítulo																				
6	Cuarto Capítulo																				
Informe de Tesis																					
7	Levantamiento del primer borrador																				
8	Evaluación y Corrección de tesis por parte del Profesor																				
9	Levantamiento definitivo del texto																				
10	Encuademación																				
11	Presentación																				



12. Bibliografía utilizada

- RODRIGO ESTUPIÑAN GAITAN, Control Interno y Fraudes
- SAMUEL ALBERTO MANTILLA BLANCO, Control Interno Estructura Conceptual Integrada.
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC
- Normas Ecuatorianas de Auditoría NEA
- Normas Internacionales de Información Financiera NIF
- Normas Internacionales de Contabilidad NIC
- Normativa y Estatutos de la Cooperativa



Cuenca, 18 de octubre de 2010

Economista

LUIS MARIO CABRERA

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Ciudad

De mis consideraciones:

Yo, Diana Jackeline Cobos Ruiz con código 38831, egresada de la escuela de Contabilidad de esta universidad, solicito a usted de la forma más comedida y por su intermedio al Honorable Consejo de Facultad, la aprobación del diseño de tesis con el tema "Aplicación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Sucursal Cuenca en las áreas de crédito e inversiones", previo la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad Superior y Auditoría.

Me permito sugerir el nombre del Ing. Miguel Ángel Arpi como director de tesis, puesto que he recibido su asesoramiento y cuento con su aprobación.

Agradezco de antemano la favorable acogida que se dé a la presente.

Atentamente,

Diana Cobos Ruiz

Código 38831



INFORME

Cuenca, 18 de octubre de 2010

Economista

Luis Mario Cabrera

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Presente

Señor Decano

Quién suscribe, profesor de la facultad, ha procedido a revisar el diseño de Tesis presentado por la egresada Diana Jackeline Cobos Ruiz con el tema "Aplicación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Sucursal Cuenca en las áreas de crédito e inversiones", como requisito previo para la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, sobre el que emito el siguiente informe:

El diseño de la tesis presenta, una estructura teórica, metodológica y técnica coherente, incorpora importantes elementos de aplicación práctica, referentes al Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Sucursal Cuenca.

Por lo expuesto, emito informe favorable y recomiendo su aprobación.

Atentamente

Ing. Miguel Ángel Arpi

DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN.