



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

**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO
DAQUILEMA” LTDA., AGENCIA MATRIZ DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

TANIA ANDREINA CAYAMBE USHCA

Riobamba – Ecuador

2021



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

**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO
DAQILEMA” LTDA., AGENCIA MATRIZ DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

Trabajo de titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: TANIA ANDREINA CAYAMBE USHCA

DIRECTOR: DRA. SANDRA PATRICIA JÁCOME TAMAYO

Riobamba - Ecuador

2021

© 2021, Tania Andreina Cayambe Ushca.

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

Yo, Tania Andreína Cayambe Ushca, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 30 de agosto de 2021

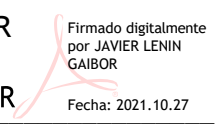




Tania Andreína Cayambe Ushca

C.C: 060538198-7

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación: **“EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., AGENCIA MATRIZ DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”** realizado por la señorita: **TANIA ANDREINA CAYAMBE USHCA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Javier Lenin Gaibor PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	JAVIER LENIN GAIBOR  <small>Firmado digitalmente por JAVIER LENIN GAIBOR Fecha: 2021.10.27</small>	2021-08-30
Dra. Sandra Patricia Jácome DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	SANDRA PATRICIA JACOME TAYAMAYO  <small>Firmado digitalmente por SANDRA PATRICIA JACOME TAMAYO</small>	2021-08-30
Dr. Alberto Patricio Robalino MIEMBRO DEL TRIBUNAL	0601383789 ALBERTO PATRICIO ROBALINO  <small>Firmado digitalmente por 0601383789 ALBERTO PATRICIO ROBALINO</small>	2021-08-30

DEDICATORIA

Dedico el esfuerzo del presente trabajo de Titulación a Dios quien supo guiarme por el camino correcto y me ha dado la sabiduría, los conocimientos necesarios y la fortaleza para poder cumplir una meta más en mi vida.

A mis padres Anita y Daniel por ser los mejores padres del mundo quienes con su apoyo incondicional, valores, amor, consejos y sobre todo su esfuerzo han guiado mi vida de manera correcta permitiéndome valorar día a día el gran esfuerzo que han realizado por mí y por permitir lograr cada una de mis metas, son un pilar fundamental e importante en mi vida.

A mis hermanos Danny y Joseph por apoyarme y ser mi inspiración para seguir estudiando, por brindarme confianza y ánimo para poder culminar una etapa importante en mi vida.

A mi familia en general y a todas aquellas personas que de una u otra manera me han brindado consejos y palabras de aliento y se encuentran presente en cada etapa de mi vida.

Tania

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en cada momento de mi vida, por guiar mi existencia por el camino correcto, brindarme fortaleza para superar cada obstáculo que se presenta en mi vida y por honrarme con personas valiosas que hacen de mí una mejor persona.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitirme ser parte de esta noble y prestigiosa institución y a la Escuela de Contabilidad y Auditoría quien cuenta con maestros de excelencia los mismos que han impartido sus conocimientos durante el trayecto de mi formación profesional de una manera responsable, ética y con vocación.

Un agradecimiento especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., y a todo su personal por la apertura, predisposición y colaboración y sobre todo por facilitar la información necesaria para la realización de este trabajo de investigación.

A mis tutores de Tesis Dra. Sandra Jácome y Dr. Patricio Robalino por su esfuerzo, paciencia, motivación, criterio y sabiduría en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Tania

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1.	Planteamiento del Problema	2
1.2.	Formulación del Problema	4
1.3.	Sistematización del Problema	4
1.4.	Justificación	4
1.4.1.	<i>Justificación Teórica</i>	4
1.4.2.	<i>Justificación Metodológica</i>	5
1.4.3.	<i>Justificación Académica</i>	5
1.4.4.	<i>Justificación Práctica</i>	5
1.5.	Objetivos	5
1.5.1.	<i>Objetivo General</i>	5
1.5.2.	<i>Objetivos Específicos</i>	6
1.6.	Antecedentes Investigativos	6
1.7.	Fundamentación Teórica	8
1.7.1.	<i>Economía Popular y Solidaria</i>	8
1.7.1.1.	<i>Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria</i>	8
1.7.1.2.	<i>De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario</i>	9
1.7.1.3.	<i>Objeto de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</i>	9
1.7.1.4.	<i>Principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</i>	10
1.7.2.	Cooperativa	10
1.7.2.1.	<i>Objeto</i>	11
1.7.3.	Cooperativas de Ahorro y Crédito	11
1.7.3.1.	<i>Operaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>	12

1.7.3.2.	<i>Segmentación</i>	13
1.7.3.3.	<i>Socios</i>	13
1.7.3.4.	<i>Pérdida de la calidad de Socio</i>	14
1.7.3.5.	<i>Estructura Interna</i>	14
1.7.4.	<i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>	16
1.7.4.1.	<i>Atribuciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>	16
1.7.5.	<i>Evaluación</i>	17
1.7.6.	<i>Sistema</i>	17
1.7.7.	<i>Control</i>	18
1.7.8.	<i>Control Interno</i>	19
1.7.8.1.	<i>Implementación del Sistema de Control Interno</i>	19
1.7.8.2.	<i>Características del Control Interno</i>	20
1.7.8.3.	<i>Objetivos del Control Interno</i>	21
1.7.8.4.	<i>Importancia del Control Interno</i>	22
1.7.8.5.	<i>Elementos para el Sistema de Control Interno</i>	23
1.7.8.6.	<i>Responsables del Control Interno</i>	24
1.7.8.7.	<i>Clases de Control Interno</i>	25
1.7.8.8.	<i>Limitaciones del Control Interno</i>	26
1.7.9.	<i>Evaluación al Sistema de Control Interno</i>	27
1.7.9.1.	<i>Pautas para el estudio y la evaluación del Control Interno</i>	28
1.7.9.2.	<i>Etapas del estudio y la evaluación del sistema de Control Interno</i>	29
1.7.10.	<i>Métodos para la evaluación del Sistema de Control Interno</i>	32
1.7.11.	<i>Identificación del Riesgo</i>	34
1.7.11.1.	<i>Niveles de Riesgo</i>	34
1.7.12.	<i>Modelo COSO</i>	35
1.7.12.1.	<i>Modelo COSO I</i>	36
1.7.12.2.	<i>Modelo COSO II</i>	36
1.7.13.	<i>Enfoque COSO III</i>	37
1.7.13.1.	<i>Objetivos del COSO III</i>	38
1.7.13.2.	<i>Componentes del COSO III</i>	38
1.7.13.3.	<i>Principios del COSO III</i>	40
1.8.	Marco Conceptual	42
1.9.	Idea a defender	45

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1.	Enfoque de la Investigación	46
2.1.1.	<i>Cualitativo</i>	46
2.1.2.	<i>Cuantitativo</i>	46
2.2.	Nivel de Investigación	46
2.2.1.	<i>Nivel Exploratorio</i>	46
2.2.2.	<i>Nivel Descriptivo</i>	47
2.3.	Diseño de Investigación	47
2.3.1.	<i>No Experimental</i>	47
2.4.	Tipo de Estudio	48
2.4.1.	<i>Documental</i>	48
2.4.2.	<i>De Campo</i>	48
2.5.	Población y Muestra	49
2.5.1.	<i>Población</i>	49
2.5.2.	<i>Muestra</i>	49
2.6.	Métodos	49
2.6.1.	<i>Deductivo</i>	49
2.6.2.	<i>Inductivo</i>	50
2.7.	Técnicas	50
2.7.1.	<i>Entrevista</i>	50
2.7.2.	<i>Encuesta</i>	50
2.7.3.	<i>Observación Directa</i>	51
2.8.	Análisis e interpretación de resultados	52
2.8.1.	<i>Entrevista</i>	52
2.8.2.	<i>Encuesta</i>	54
2.9.	Verificación de la Idea a Defender	64

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1.	Título	65
3.2.	Introducción	65
3.3.	Objetivos de la Propuesta	66
3.4.	Responsables de Control Interno	66

3.5.	Alcance	67
3.6.	Contenido de la Propuesta	67
3.7.	Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda	68
3.7.1.	FASE I: Planificación	74
3.7.1.1.	<i>Planificación Preliminar</i>	74
3.7.1.2.	<i>Planificación Específica</i>	96
3.7.2.	FASE II: Ejecución	127
3.7.2.1.	<i>Matriz de Enfoque de Auditoría</i>	129
3.7.2.2.	<i>Aplicación y Análisis de Indicadores</i>	134
3.7.2.3.	<i>Hojas de Hallazgos</i>	142
3.7.2.4.	<i>Procesos de Control Interno</i>	148
3.7.3.	FASE III: Comunicación de Resultados	161
3.7.3.1.	<i>Plan de Acción</i>	186
	CONCLUSIONES	191
	RECOMENDACIONES	192
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Segmentación de Cooperativas.....	13
Tabla 2-1:	Ejemplo de Cuestionario	33
Tabla 3-1:	Niveles de Riesgo	35
Tabla 4-1:	Principios del COSO III	40
Tabla 1-2:	Población	49
Tabla 2-2:	Conocimiento de la filosofía institucional.....	54
Tabla 3-2:	Conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas	55
Tabla 4-2:	Cargo acorde a su perfil profesional.....	56
Tabla 5-2:	Ambiente laboral	57
Tabla 6-2:	Recursos	58
Tabla 7-2:	Políticas o incentivos.....	59
Tabla 8-2:	Capacitaciones de Control Interno	60
Tabla 9-2:	Comunicación.....	61
Tabla 10-2:	Comunicación entre áreas.....	62
Tabla 11-2:	Control.....	63
Tabla 1-3:	Matriz FODA COAC "Fernando Daquilema"	83
Tabla 2-3:	Análisis de Factores Internos.....	84
Tabla 3-3:	Análisis de Factores Externos.....	85
Tabla 4-3:	Matriz de Correlación FO.....	86
Tabla 5-3:	Matriz de Correlación DA	87
Tabla 6-3:	Matriz de Prioridades	89
Tabla 7-3:	Matriz de Perfil Estratégico Interno	90
Tabla 8-3:	Matriz de Perfil Estratégico Externo	92
Tabla 9-3:	Cálculo NC Y NR- Entorno de Control.....	102
Tabla 10-3:	Nivel de confianza y nivel de riesgo Entorno de Control.....	103
Tabla 11-3:	Cálculo NC y NR- Evaluación de Riesgos	109
Tabla 12-3:	Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo, Evaluación de Riesgo.....	109
Tabla 13-3:	Cálculo NC y NR- Actividades de Control	114
Tabla 14-3:	Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo, Actividades de Control	115
Tabla 15-3:	Cálculo NC y NR- Información y Comunicación	118
Tabla 16-3:	Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo, Información y Comunicación	119
Tabla 17-3:	Cálculo NC y NR- Supervisión y Monitoreo	122
Tabla 18-3:	Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo, Supervisión y Monitoreo	122
Tabla 19-3:	Matriz Resumen Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza por Componente	123

Tabla 20-3: Cálculo NC y NR – Control Interno Cooperativa	124
Tabla 21-3: Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo	124
Tabla 22-3: Matriz de Enfoque de Auditoría	129
Tabla 23-3: Proceso para la Capacitación al Personal	148
Tabla 24-3: Proceso para la evaluación de las actividades de control	150
Tabla 25-3: Proceso para establecer políticas	153
Tabla 26-3: Proceso para realizar una Evaluación de Control Interno	155
Tabla 27-3: Proceso para el seguimiento y evaluación del Control Interno	158
Tabla 28-3: Plan de Acción.....	186

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Misión y Visión	54
Gráfico 2-2:	Manuales, reglamentos y políticas	55
Gráfico 3-2:	Cargo acorde al perfil profesional	56
Gráfico 4-2:	Ambiente laboral	57
Gráfico 5-2:	Recursos necesarios.....	58
Gráfico 6-2:	Políticas o incentivos.....	59
Gráfico 7-2:	Capacitaciones de Control Interno	60
Gráfico 8-2:	Comunicación.....	61
Gráfico 9-2:	Comunicación entre áreas.....	62
Gráfico 10-2:	Control.....	63
Gráfico 1-3:	Componente: Ambiente de Control.....	103
Gráfico 2-3:	Componente: Evaluación de Riesgos	109
Gráfico 3-3:	Componente: Actividades de Control	115
Gráfico 4-3:	Componente: Información y Comunicación	119
Gráfico 5-3:	Componente: Supervisión y Monitoreo.....	122
Gráfico 6-3:	Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo por Componentes	123
Gráfico 7-3:	Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo COSO III.....	124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Implementación del Sistema de Control Interno.....	20
Figura 2-1:	Elementos para el Sistema de Control Interno.....	24
Figura 3-1:	Responsables de Control Interno	25
Figura 4-1:	Clases de Control Interno.....	26
Figura 5-1:	Esquema de Flujograma.....	33
Figura 1-3:	Contenido de la Propuesta	67
Figura 2-3:	Ubicación Geográfica COAC Fernando Daquilema.....	77
Figura 3-3:	Misión y Visión COAC “Fernando Daquilema”	77
Figura 4-3:	Principios Cooperativos	78
Figura 5-3:	Estructura Organizacional COAC "Fernando Daquilema"	79
Figura 6-3:	Proceso de Capacitación al Personal.....	149
Figura 7-3:	Proceso para la evaluación de las actividades de Control.....	152
Figura 8-3:	Proceso para establecer políticas.....	154
Figura 9-3:	Proceso para la Evaluación de Control Interno.....	157
Figura 10-3:	Proceso para el seguimiento y evaluación de Control Interno.....	160

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA

ANEXO C: MANUAL DE CONTROL INTERNO

ANEXO D: APLICACIÓN DE ENCUESTAS

ANEXO E: VISITA A LA COOPERATIVA

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de titulación fue “Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Agencia Matriz de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo,” mediante la aplicación del método COSO III para el mejoramiento del desempeño organizacional y el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales. Para la investigación se utilizó diferentes técnicas de investigación que permitieron evaluar la gestión y los procesos internos de la entidad, tanto administrativos como financieros, mediante la aplicación de una entrevista al responsable de control interno, con el fin de obtener información preliminar acerca de la situación en la que se encuentra el control interno de la entidad, también se realizó una encuesta a los funcionarios de la cooperativa para conocer sus opiniones y criterios acerca del control interno existente y la observación directa que permitió tener una perspectiva de los procesos y actividades que se ejecutan en la entidad. La evaluación se realizó mediante cuestionarios de control interno basados en el COSO III con sus cinco componentes y 17 principios, se analizó el porcentaje del nivel de confianza y nivel de riesgo mediante el método de semaforización en donde se determina que: la organización posee un nivel de confianza moderado con un 74% y un nivel de riesgo también moderado con un 26%, debido a que el componente entorno de control, evaluación de riesgos, monitoreo y supervisión poseen un nivel de confianza y nivel de riesgo moderado, por las debilidades encontradas durante la evaluación. Se sugiere que se lleve a cabo las recomendaciones emitidas en el informe, en el cual constan los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, el mismo que servirá como guía para que el gerente tome las mejores decisiones a nivel empresarial.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <EVALUACIÓN>, <PROCESOS>, <GESTIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <COOPERATIVA>, <EFICIENCIA>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.



Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN RODRIGO
FARREÑO UQUILLAS**



27-10-2021

2000-DBRA-UTP-2021

SUMMARY

The objective of this research work was “To Evaluate the Internal Control System of Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., parent Agency of Riobamba city in Chimborazo province”, By applying the COSO III method for the improvement of organizational performance and efficient fulfillment of its institutional objectives. Different research techniques were used to evaluate the management and internal processes of the entity, both administrative and financial statements, through the application of an interview with the person in charge of internal control, in order to obtain preliminary information about the status of the entity’s internal control. Also, a survey was conducted with the cooperative’s employees to know their opinions and criteria about the existing internal control and direct observation that allowed us to have a perspective of the processes and activities that are executed in the entity. The evaluation was carried out by means of internal control questionnaires based on COSO III with its five components and 17 principles. The percentage of the confidence level and risk level was analyzed through the traffic light method where it is determined that: the organization has a moderate confidence level with 74% and a moderate risk level with 26%, due to the fact that the control environment, risk assessment, monitoring and supervision components have a moderate confidence and risk level. Finally, due to the weaknesses found during the evaluation, it is suggested to carry out the recommendations issued in the report, which contains the main findings with their respective conclusions and recommendations, the same that will serve as a guide for the manager to make the best decisions at the corporate level.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <EVALUATION>, <PROCESSES>, <MANAGEMENT>, <INTERNAL CONTROL>, <COOPERATIVE>, <EFICIENCY>, <RIOBAMBA (CANTON)>.

SILVIA
NARCISA
CAZAR
COSTALES



Firmado
digitalmente por
SILVIA NARCISA
CAZAR COSTALES

INTRODUCCIÓN

El control interno comprende el conjunto de métodos y procedimientos adoptados por los directivos de una entidad que es considerado como la herramienta más importante para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales, salvaguardar sus recursos, verificar la confiabilidad y veracidad de la información financiera y administrativa, alcanzar una adecuada gestión, evitar pérdidas por desviaciones o fraudes, logrando mejores niveles de productividad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., es una entidad financiera constituida legalmente en el país, que brinda sus servicios de intermediación financiera bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, sujeta a los principios y regulaciones de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a cada uno de sus socios y clientes. Con el fin de conocer la situación actual en la que se encuentra la organización y detectar las posibles debilidades que afectan el funcionamiento correcto de los procesos internos de la institución, se procede a realizar la evaluación al sistema de control interno de la institución, para garantizar la eficiencia financiera y administrativa de la misma. La presente investigación se desarrolla en tres capítulos que se detallan a continuación:

PRIMER CAPÍTULO: Durante este capítulo se detalla el problema objeto de estudio a partir de un análisis macro, meso y micro, la justificación, el objetivo general y específico que se pretende alcanzar con el desarrollo de la investigación, los antecedentes investigativos en donde se toma como referencia aquellos trabajos referentes al tema y la fundamentación teórica en el cual se procede a tomar información pertinente de libros, tesis, artículos científicos y otros que permiten desarrollar el marco teórico y conceptual del presente tema.

SEGUNDO CAPÍTULO: Comprende el marco metodológico, en donde se toma como referencia a diversos autores que permiten definir los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizan para la recopilación de información en el desarrollo de la investigación, también se encuentra el análisis y discusión de resultados que a partir de la aplicación de una entrevista y encuesta se pretende conocer la situación actual de la entidad.

TERCER CAPÍTULO: Marco de Resultados y Discusión de Resultados, en donde se desarrolla la propuesta de investigación y se procede a realizar la evaluación al sistema de control interno mediante la aplicación del COSO III a cada uno de sus componentes, con el fin de emitir un informe final que incluya conclusiones y recomendaciones que sirva de guía para la toma de decisiones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del Problema

Se ha podido evidenciar que las empresas alrededor del mundo han sufrido graves crisis financieras y quiebras corporativas lo que conlleva a grandes costos económicos y a la pérdida de credibilidad y reputación, debido a esto se ha buscado la manera de contrarrestar estos efectos negativos, a través de la creación de prácticas corporativas de control interno mediante la adopción de medidas reguladas que permitan el cumplimiento de las normas legales vigentes que lo regulan y la implementación de medidas de autorregulación que aseguren la sostenibilidad en el largo plazo de la compañía.

En Latinoamérica la mayoría de empresas existentes cuentan con un sistema de control interno que les permite establecer confianza en el mercado y en los grupos de interés vinculados a las empresas, pero una gran deficiencia radica en que no se realizan evaluaciones periódicas de sus sistemas de control interno, lo que conlleva a que sus actividades no satisfagan por completo a los nuevos requerimientos de la sociedad, y a que su información financiera sea deficiente y muchas de las veces fraudulenta.

En Ecuador únicamente las grandes y medianas organizaciones o empresas, son las que cuentan con un sistema de control interno, la mayoría de las pequeñas empresas no han desarrollado un sistema de control interno por lo que no han logrado obtener una ventaja competitiva dentro del mercado. Un reducido número de las empresas que cuentan con este sistema realizan evaluaciones periódicas que les permite corregir deficiencias y generar una cadena de valor para la organización, por ende se determina la importancia de que todas las empresas realicen una evaluación periódica de su sistema de control interno con el objetivo de prevenir o detectar errores, omisiones e irregularidades, medir la eficacia, eficiencia y productividad de la organización, hacer confiables los registros y resultados de la contabilidad e información financiera y dar cumplimiento a las normas, buscando en todo momento la creación de valor para la organización.

Debido a las exigencias de un mercado financiero cada vez más competitivo, la globalización, el cambio de intereses y necesidades de los socio/clientes y sobre todo teniendo en consideración que las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen una gran necesidad de aplicar un control interno adecuado para cumplir principalmente con sus índices objetivos de liquidez y morosidad, se considera importante ejecutar una evaluación constante al sistema de control interno con el fin de determinar la eficiencia con la que se desarrollan las actividades financieras y administrativas que

permitan asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento con las leyes y regulaciones, expedidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Mediante un breve diagnóstico, se ha podido determinar una serie de problemáticas que evitan el cumplimiento eficiente de los objetivos de la Cooperativa “Fernando Daquilema” Ltda., a saber:

- La infraestructura física en cuanto a instalaciones es inadecuada para desarrollar las actividades, lo que no permite garantizar en forma óptima la ejecución de las competencias diarias del talento humano.
- Inadecuada selección y contratación del personal, que no cumple con los parámetros establecidos de acuerdo a la necesidad de la cooperativa, determinando un bajo desenvolvimiento en las diferentes áreas.
- Falta de un control adecuado de los procesos internos de la entidad, lo que provoca la incorrecta distribución de recursos.
- No existe una comunicación adecuada entre los departamentos y los directivos de la institución, lo que constituye una debilidad para mitigar el riesgo.
- No se realiza una revisión minuciosa y selectiva a los estados financieros, por lo que no se obtiene una información oportuna, relevante y competente impidiendo tomar decisiones correctas.
- Inexistencia de lineamientos y políticas que regulen las funciones de supervisión y evaluaciones continuas que permitan medir la calidad y eficiencia del Control Interno.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la falta de una evaluación periódica al sistema de control interno, por lo que es importante realizar la presente investigación, la misma que permitirá determinar el cumplimiento adecuado de leyes, reglamentos y políticas y sobre todo el logro eficiente de los objetivos institucionales.

La importancia de realizar la investigación radica en que se podrá dar solución a los problemas ya expuestos anteriormente, mejorando el desempeño organizacional para salvaguardar la integridad y el patrimonio neto y verificando el cumplimiento eficiente de las políticas de la cooperativa y las leyes establecidas.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera una Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del método COSO III, permitirá mejorar el desempeño organizacional y por ende el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales?

1.3. Sistematización del Problema

1. ¿La infraestructura inadecuada impide ejecutar en forma óptima las actividades diarias de los empleados?
2. ¿Qué efecto provoca la falta de un control adecuado de los procesos internos de la entidad?
3. ¿La falta de una comunicación adecuada entre los departamentos y los directivos de la organización puede provocar efectos negativos en los procesos internos de la misma?
4. ¿La falta de una revisión minuciosa y selectiva a los estados financieros puede ocasionar la obtención de información poco relevante impidiendo tomar decisiones correctas?
5. ¿La inexistencia de lineamientos y políticas que regulen las funciones de supervisión y evaluaciones continuas impide medir la calidad y eficiencia del Control Interno de la entidad?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se justifica desde la parte teórica, ya que se aprovecha todo el potencial teórico existente sobre control interno, de reconocidos autores y tratadistas, contenido en: libros, proyectos relacionados, artículos, linkografía, entre otros, especializada y actualizada, con el propósito de fundamentar el presente trabajo de investigación.

1.4.2. Justificación Metodológica

La evaluación de control interno tiene su justificación desde la parte metodológica, ya que nos basamos en la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes, mismos que nos permiten obtener información verídica, relevante, suficiente, consistente y oportuna, a fin de que los resultados de la investigación sean reales y un fiel reflejo de la realidad que se encuentra caracterizando a la organización.

1.4.3. Justificación Académica

Desde la perspectiva académica, el presente proyecto justifica su realización, ya que tiene como finalidad realizar una evaluación al control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica, además será la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos resultado de la experiencia, es importante destacar que la presente investigación es un prerequisite previo a la obtención del título profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

1.4.4. Justificación Práctica

En relación a la práctica, el presente trabajo tiene su justificación porque permite realizar una evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., y emitir un informe que contendrá los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, el mismo que contribuirá al mejoramiento continuo del sistema de control interno, documento que servirá como guía para que el gerente tome las mejores decisiones a nivel empresarial.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo,

mediante la aplicación del método COSO III para el mejoramiento del desempeño organizacional y el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales.

1.5.2. *Objetivos Específicos*

- Desarrollar el marco teórico mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas, para una adecuada formulación y sustentación del trabajo de investigación.
- Estructurar el marco metodológico a través de la utilización de métodos y técnicas de investigación que proporcionen información relevante, suficiente y oportuna para la obtención de resultados verídicos.
- Emitir un informe como resultado de la evaluación de control interno que contenga los principales hallazgos y debilidades encontradas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que incluya acciones correctivas para el mejoramiento de los procesos internos y la reducción del riesgo operativo en la entidad.

1.6. Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo del siguiente trabajo de investigación se ha tomado como referencia aquellos trabajos en función con la temática de Evaluación de Control Interno, que se encuentran en el archivo documental de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, las mismas que fueron presentadas anteriormente por los alumnos de la Escuela de Contabilidad y Auditoría y que sirvió de apoyo para la realización del siguiente trabajo de investigación, las mismas se citan a continuación:

Según Pungaña, X. (2018), en su trabajo de titulación denominado, “*Evaluación al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., Matriz Guaranda, Provincia de Bolívar; Período 2016*”. (Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Riobamba, concluye que:

El control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas comprende los métodos y medios de coordinación adoptados por los administrativos para proteger los activos, resguardar los recursos, evitar pérdidas por fraude o negligencia del talento humano, también permite medir la eficiencia y eficacia de las operaciones, para la toma de

decisiones preventivas o correctivas; lo cual permitirá alcanzar los objetivos, metas institucionales y por ende posesionar en el mercado a la institución. (p.102)

Por su parte Ortega, M. (2017), en su trabajo de investigación, *“Evaluación del Sistema de Control Interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2015”*. (Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, C.P.A). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Riobamba, concluye que: “La adopción del modelo (COSO III), permitió la estructuración de cinco componentes debidamente interrelacionados entre sí, a fin de producir un Sistema de Control Interno adecuado, para el manejo de los riesgos de la cooperativa”. (p. 108)

De acuerdo a Romero, D. (2017), en su trabajo de investigación, *“Evaluación del Sistema de Control Interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ltda., Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2015”*. (Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, C.P.A). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Riobamba, concluye que: “No existe compromiso por parte de dirigentes para cumplir y hacer cumplir las políticas, reglamentos y el mismo Estatuto interno, causando daños directos a la entidad”. (p.161)

Finalmente Loo, C. (2015), en su trabajo de titulación denominado: *“Evaluación del Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana de Nayón”*. (Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada). Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Administrativas, Quito, concluye que: “Las áreas que tiene la cooperativa cuenta con deficiencias de control, debido a que sus mayores debilidades están enfocadas en la evaluación de riesgos y en monitoreo y supervisión”. (p.132)

De acuerdo a las conclusiones establecidas anteriormente, la evaluación al sistema de control interno de toda entidad es muy importante, debido a que permite verificar el cumplimiento eficiente de las operaciones de la entidad, lo que conlleva a la toma de decisiones preventivas o correctivas, con el fin de proteger los activos y evitar pérdidas por fraudes, sobre todo al cumplimiento óptimo de los objetivos institucionales.

1.7. Fundamentación Teórica

1.7.1. Economía Popular y Solidaria

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018), en su Art. 1, manifiesta:

Se entiende por Economía Popular y Solidaria a la forma de organización económica, en donde sus integrantes sea de manera individual o grupal, organizan y realizan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, con el objetivo de satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano. (p.4)

La Economía Popular y Solidaria tiene como objetivo principal satisfacer necesidades de la colectividad y generar ingresos a través de organizaciones económicas, cuyos integrantes se dedican a la producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo ya sea de bienes o servicios, trabajando conjuntamente prevaleciendo la solidaridad y cooperación.

1.7.1.1. Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018), en su Art. 8 manifiesta:

Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas:

- En los sectores comunitarios.
- Asociativos y Cooperativistas.
- Así como también las unidades Económicas Populares. (p.7)

Se puede mencionar algunas organizaciones conformadas en los sectores comunitarios: los comedores populares, bancos comunales, cajas de ahorro, etc. Las microempresas asociativas, asociaciones de producción de bienes o servicios, asociaciones de consumidores, forman parte de las organizaciones asociativas y cooperativistas. Los emprendimientos unipersonales, familiares, barriales o comunales, los comerciantes minoristas, los pequeños negocios, entre otros forman parte de las unidades económicas populares.

1.7.1.2. De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2018), en su Art. 78 establece:

Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario:

- Las cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Entidades asociativas o solidarias
- Cajas y Bancos comunales.
- Cajas de Ahorro. (p.24)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones formadas para la captación de ahorros, concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros, forman parte del Sector Financiero Popular y Solidario, por tal motivo su constitución y funcionamiento se regularán por lo establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

1.7.1.3. Objeto de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018), en su Art. 3 expone:

La presente Ley tiene por objeto:

- Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado.
- Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se realicen en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak kawsay.
- Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley.

- Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento. (p. 5)

El Objeto de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria permite fomentar, promover, fortalecer y regular la constitución y funcionamiento de todas las organizaciones que forman parte de la Economía Popular y Solidaria, mediante el establecimiento de un marco jurídico tanto para personas naturales como jurídicas y para las entidades públicas responsables de la aplicación de la presente ley.

1.7.1.4. Principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

De acuerdo a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018), en su Art. 4 establece:

Las personas y organizaciones acogidas por esta ley, en el desarrollo de sus actividades, se regirán por los siguientes principios:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común.
- La preferencia del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- El comercio justo y consumo ético y responsable.
- La equidad de género.
- El respeto a la identidad cultural.
- La autogestión.
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes. (p.5-6)

A través de estos principios la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria busca el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad de las organizaciones que conforman el sector económico popular y solidario, garantizando transparencia y equidad en todos sus procesos.

1.7.2. Cooperativa

De acuerdo a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018), en su Art. 21, expresa:

Se entiende por cooperativas a las sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común,

mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Por otra parte Martínez, A. (2016), cita:

La Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional define a la cooperativa como:

- Una asociación de personas, no sólo de personas físicas.
- La voluntariedad que preside la unión.
- Satisfacen sus necesidades plurales en común; los socios buscan su “beneficio individual y mutuo”.
- Se trata de una empresa, de propiedad conjunta y de gestión democrática. (p. 17)

En este contexto se entiende por Cooperativas a la organización voluntaria y democrática de personas que se unieron para administrar, gestionar y realizar actividades encaminadas a satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales para garantizar el bien común.

1.7.2.1. Objeto

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018), en su Art. 22 establece: “El objeto principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social”. (p.10)

El objeto principal de las Cooperativas deberán ir encaminadas a la realización de operaciones que aseguren el desarrollo económico de sus socios y que garanticen la satisfacción de las necesidades de la sociedad.

1.7.3. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Según la Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en su Art. 76 menciona: “Son Cooperativas de ahorro y crédito, las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de éstos”. (p.15)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito están formadas por personas naturales o jurídicas que tienen por objeto la ejecución de operaciones financieras como: la captación de ahorros, concesión

de préstamos y la prestación de otros servicios financieros que se encuentren debidamente autorizadas por la Superintendencia.

1.7.3.1. Operaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

De acuerdo a la Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en su Art. 77 establece:

Las operaciones autorizadas a las cooperativas de ahorro y crédito son principalmente las siguientes:

- Captar ahorro a través de depósitos a la vista, a término.
- Otorgar créditos.
- Negociar títulos emitidos por terceros distintos a sus gerentes, directores y socios.
- Celebrar contratos de apertura de crédito.
- Comprar y vender títulos representativos de obligaciones emitidas por entidades de derecho público de cualquier orden.
- Efectuar operaciones de compra de cartera o factoring sobre toda clase de títulos.
- Emitir bonos.
- Prestar servicios de asistencia técnica, educación, capacitación y solidaridad que en desarrollo de las actividades previstas en los estatutos o por disposiciones de la Ley Cooperativa pueden desarrollar, directamente o mediante convenios con otras entidades.
- Celebrar convenios dentro de las disposiciones legales para la prestación de otros servicios, especialmente aquellos celebrados con los establecimientos bancarios para el uso de cuentas corrientes.
- Las que autorice el Consejo Superior de Economía Popular y Solidaria. (p.15)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito existentes en el Ecuador deberán ejecutar operaciones autorizadas, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Economía Popular y Solidaria. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de acuerdo a lo expuesto en la Ley realizan las siguientes actividades:

- Captación de Ahorros: a la vista y programado.
- Inversiones de plazo fijo.

- Otorgación de créditos: microcréditos, credi esperanza, credimovil, vivienda, consumo, agropecuario, iglesias.
- Otros Servicios: gestión de pagos, daquiros.

1.7.3.2. Segmentación

Con base en el Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014), en su artículo 447 menciona:

Corresponde al segmento 1, el segmento con un mayor número de activos del sector financiero popular y solidario e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000. Este valor será restablecido anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.

De acuerdo a la Norma para la Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. (2015), en su artículo 1 establece: “De acuerdo al tipo y al saldo de sus activos las entidades del sector financiero popular y solidario se colocarán en los siguientes segmentos”:

Tabla 1-1: Segmentación de Cooperativas

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Norma para la Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. 2015.
Elaborado: Cayambe, Tania. 2021.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda, de acuerdo al número de activos que posee, se encuentra en el segmento 1, ya que cuenta con un total de activos de 138'522.911, según datos del Ranking de Cooperativas de la Revista Vistazo.

1.7.3.3. Socios

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018), en su Art. 29 explica: “Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización”. (p.12)

Los socios de una cooperativa pueden ser tanto personas naturales como jurídicas, para adquirir la calidad de socio, los estatutos de la organización establece los requisitos necesarios que se deben cumplir de acuerdo a lo establecido en la Ley.

1.7.3.4. Pérdida de la calidad de Socio

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018), en su Art 30 explica: “La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas”.

- Retiro Voluntario
- Exclusión
- Fallecimiento, y
- Pérdida de personalidad jurídica. (p.12)

1.7.3.5. Estructura Interna

Según La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018), en su Art. 32 acerca de la estructura interna de las Cooperativas establece: “Las Cooperativas contarán con una Asamblea General de Socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes constarán en su Reglamento y en el estatuto social de cada Cooperativa”.

- **Asamblea General de Socios:** en su Art. 33 explica que la Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio.
- **Asamblea General de Representantes:** en su Art. 34 menciona que las cooperativas que tengan más de doscientos socios, realizarán la asamblea general a través de representantes, elegidos en un número no menor de treinta, ni mayor de cien.
- **Consejo de Administración:** en su Art 38 establece que es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

- **Presidente:** en su Art 39 menciona que el Presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General, será designado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, ejercerá sus funciones dentro del período señalado en el estatuto social y podrá ser reelegido por una sola vez mientras mantenga la calidad de vocal de dicho consejo, quien tendrá voto dirimente cuando el Consejo de Administración tenga número par.
- **Consejo de Vigilancia:** en su Art. 40 establece que es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta.
- **Gerente:** en su Art 45 manifiesta que el gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, siendo de libre designación y remoción por parte del Consejo de Administración y será responsable de la gestión y de su administración integral, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la Cooperativa.

Las cooperativas de ahorro y crédito legalmente establecidas en el Ecuador deberán constituir su estructura interna acorde a los lineamientos de la presente ley, en donde el gobierno, administración, control y fiscalización de la cooperativa será a través de: La Asamblea General de Socios, Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, la Gerencia y de las demás comisiones especiales quienes se conformarán y procederán de conformidad con las atribuciones señaladas en esta Ley, en el Reglamento General y en el Estatuto de cada una de las cooperativas.

La Constitución de la República del Ecuador. (2008), en su Art. 213 menciona:

Las Superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el objetivo de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

En este contexto todas las cooperativas de ahorro y crédito y las demás formas de organización de la Economía Popular y Solidaria estarán sujetos a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quien garantizará su funcionamiento correcto.

1.7.4. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Según La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018), en su Art. 146 menciona:

El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, institución técnica, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. La Superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales.
(pg.44)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es un ente técnico encargado de la supervisión y control de todas las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria, tiene personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera para asegurar el desarrollo y el funcionamiento correcto del sector económico popular y solidario.

1.7.4.1. Atribuciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

De acuerdo a La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018), en su Art. 147 establece:

La Ley otorga ciertas atribuciones a la Superintendencia, respecto de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario:

- Ejercer el control de sus actividades económicas.
- Velar por su estabilidad, solidez y funcionamiento adecuado.
- Otorgar responsabilidad jurídica a estas organizaciones.
- Fijar tarifarios de servicios.
- Autoriza las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen.
- Levantar estadísticas.
- Imponer sanciones.
- Expedir normas de carácter general.

Mediante las atribuciones otorgadas a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, este busca garantizar la eficiencia del control y supervisión y sobre todo velar por el correcto funcionamiento de las entidades que forman parte de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario.

1.7.5. Evaluación

Según López, E. (2015), establece lo siguiente:

La evaluación es un proceso sistemático a través del cual se consigue la información necesaria sobre los resultados de un proyecto, para saber en que medida se cumplen los objetivos establecidos y se desarrolla la producción, con el fin de tomar así las decisiones oportunas para reconducir dicho proyecto mediante la modificación y mejora de cualquiera de sus aspectos. (p.54)

Por su parte Hernández, E. (2016), menciona:

La evaluación es un proceso que consiste en ejecutar una valoración sistemática y objetiva sobre un proyecto, un programa o un conjunto de líneas de acción tomando en consideración su generación, su realización y sus resultados. Consiste en determinar la factibilidad en el cumplimiento de sus objetivos, su grado de realización, la eficiencia en cuanto a la acción social, la eficacia, el impacto y la viabilidad. Una evaluación debe proporcionar información oportuna, pertinente, relevante y útil, que permita la correcta toma de decisiones. (p.11)

De acuerdo a lo expuesto la evaluación es un proceso sistemático mediante el cual se obtiene información oportuna y útil acerca de la factibilidad y los resultados de un proyecto, con el fin de medir el grado de cumplimiento de sus objetivos para modificar, corregir y mejorar ciertos aspectos del mismo.

1.7.6. Sistema

De acuerdo a Brigido, A. (2006), manifiesta:

Un sistema es un conjunto de elementos que están mutuamente integrados, que interactúan entre sí y son interdependientes. Estos elementos o partes que constituyen el

sistema forman un todo con características propias, que surgen de su integración y adquieren sentido solamente en relación con el todo del cual forman parte, por lo tanto cualquier modificación que se produce en alguna de sus partes provoca inevitablemente cambio en las demás y en el sistema como un todo. (p.124)

Un sistema consiste en un conjunto ordenado de elementos o componentes interrelacionados que interactúan entre sí para formar un todo. Este conjunto puede ser de normas, principios y procedimientos que relacionados entre sí pueden regular el funcionamiento de una cosa, un grupo o colectividad.

1.7.7. Control

Según Bermúdez, H. (2016), menciona:

El control incluye todas aquellas actividades que se realizan para asegurar que las operaciones reales se cumplan de acuerdo con las planificadas. Todos los gerentes de las organizaciones tienen responsabilidades de control, que consiste en la ejecución de evaluaciones de desempeño y el establecimiento de acciones necesarias para contrarrestar las ineficiencias. El control se compone de cuatro pasos fundamentales:

- Establecer normas de rendimiento.
- Medir el rendimiento real.
- Comparar el rendimiento actual con las normas esperadas de rendimiento.
- Realizar acciones correctivas y preventivas. (p.478)

Por otra parte Santillana, J. (2015), expresa:

Corresponde a una fase del proceso administrativo el cual se encarga de establecer ciertas medidas hacia la dirección general, los responsables de gobierno y otra autoridad de la organización, para gestionar los riesgos y extender la posibilidad de que se cumplan eficientemente los objetivos y metas deseados, a través de vigilar que las actividades se desarrollen conforme a lo establecido, y se corrijan las desviaciones para obtener mejores resultados. (p.72)

Se puede determinar que el control es un conjunto de medidas encaminadas a la verificación del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos establecidos por la entidad, se considera como una de las principales actividades administrativas de toda organización, el cual permite tomar

acciones correctivas a tiempo en caso de encontrar irregularidades, con el fin de contrarrestar ineficiencias y garantizar un buen desempeño organizacional.

1.7.8. Control Interno

Según Santillana, J. (2015), afirma:

El Control Interno constituye el plan de organización, métodos y procedimientos que la dirección general, los responsables del gobierno y otra autoridad de la organización adoptan y aplican con la finalidad de proteger sus activos y toda la documentación relevante; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestaria; promover la eficiencia operativa y administrativa y sobre todo estimular el cumplimiento de la ley, normatividad y las políticas establecidas por la administración. (p.48-49)

Por otra parte Estupiñán, R. (2015), establece:

El Control Interno abarca el plan de organización y el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos que las autoridades de la entidad adoptan con el objetivo de salvaguardar y proteger los activos, que los registros contables sean fidedignos y razonables y que la actividad de la entidad se desarrolle de manera eficiente y eficaz según los lineamientos prescritos por la administración. (p.16)

El Control Interno está integrado por un conjunto de normas, procesos, principios, fundamentos, acciones, mecanismos, técnicas, etc., que relacionados entre sí buscan proteger los recursos de la organización, prevenir y detectar posibles errores, fraudes e irregularidades existentes en los diferentes procesos que se desarrolla dentro de la empresa. El Control interno es adoptado y ejecutado por los directivos y todo el personal de la entidad, quienes a través de la aplicación de dichos mecanismos buscan fortalecer la gestión empresarial.

1.7.8.1. Implementación del Sistema de Control Interno

De acuerdo a Isaza, A. (2018), explica:

Es necesario que la organización mantenga el Sistema de Control Interno en continuo mejoramiento en cuanto a su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los

lineamientos y necesidades de la empresa. Para ello la entidad deberá implementar las siguientes etapas y actividades:

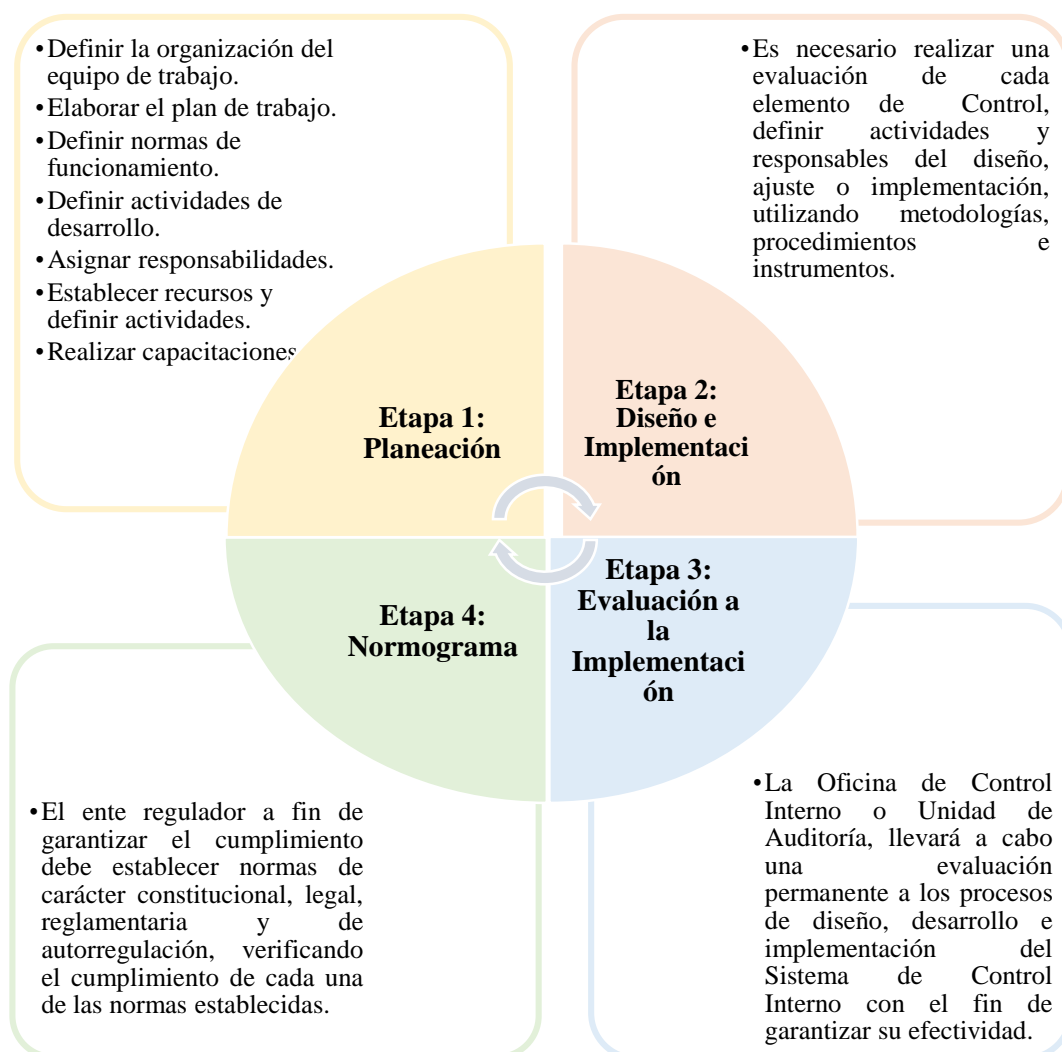


Figura 1-1: Implementación del Sistema de Control Interno

Fuente: Isaza, A. 2018.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

1.7.8.2. Características del Control Interno

Para Isaza, A. (2018), el Control Interno tiene las siguientes características:

- El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación y de información operacional de la entidad; esto quiere decir que todas las operaciones de las diferentes áreas de la compañía deben estar estandarizadas con la misma metodología.

- Mantener y perfeccionar el sistema de control interno es responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad, quien debe garantizar que este sea adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.
- El funcionario encargado de dirigir cada área de la organización, es responsable del Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad prescritos en cada entidad, cada jefe de área es responsable de asimilar y aprobar la metodología impartida previamente por un asesor metodológico, para compartir con su equipo de trabajo, implantar y desarrollar en cada uno de los procesos de la entidad.
- La unidad de control interno es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la entidad con el fin de proponer al representante legal las recomendaciones para mejorarlo o corregir ciertas debilidades.
- Todas las transacciones que realice la entidad deberán ser registradas en forma oportuna, exacta y veraz de forma que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros eficientes que sirvan como instrumento para la toma de decisiones.

La característica principal del control interno es que forma parte integrante de todos los procesos que se ejecutan dentro de la entidad, por tal motivo es responsabilidad de la máxima autoridad perfeccionar cada vez más el sistema de control interno, que sea adecuado a los nuevos requerimientos del mercado y sobre todo que se adapte a las características de la entidad, garantizando el cumplimiento efectivo de los objetivos y un adecuado desempeño organizacional.

1.7.8.3. Objetivos del Control Interno

Según Estupiñán, R. (2015), establece que los principales objetivos del Control Interno son:

- Salvaguardar los activos y proteger los bienes de la organización.
- Asegurar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables, financieros, administrativos y presupuestarios.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos planteados de una manera eficiente y eficaz. (p.19)

Por otra parte Isaza, A. (2018), afirma que los objetivos del Control Interno son los siguientes:

- Salvaguardar los recursos de la entidad mediante una adecuada administración ante posibles riesgos que puedan afectar a los mismos.
 - Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones que realice la organización promoviendo la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
 - Procurar que todas las actividades y recursos de la organización estén encaminados al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
 - Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional, en términos de eficiencia y eficacia, con el fin de determinar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.
 - Asegurar la razonabilidad y confiabilidad de la información de sus registros financieros y administrativos, cumpliendo los planes de gestión y los estándares que integran el componente de control.
 - Establecer y aplicar medidas para prevenir detectar y corregir las desviaciones o riesgos que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
 - Velar porque la entidad disponga de mecanismos de planeación adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.
- (p.43-44)

Un buen control interno garantiza beneficios importantes a las organizaciones, ya que como sus principales objetivos está salvaguardar los recursos de la entidad a través de una adecuada administración y asegurar la razonabilidad y confiabilidad de los informes financieros, administrativos y presupuestarios, garantizando el cumplimiento de las normas y políticas establecidas, las mismas que permitirán el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.

1.7.8.4. Importancia del Control Interno

Según Rivera, D. (2015), acerca de la importancia del Control Interno manifiesta:

- Permite a la alta dirección de la organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales.
- Establece aspectos básicos de eficiencia y efectividad en las operaciones así como la confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones.
- El control interno se apoya en la gestión de procesos, ya que permite comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora empresarial.
- Permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de la entidad.

La importancia del control interno radica en que al garantizar una seguridad razonable en la información de la entidad, ya sea financiera, administrativa o presupuestaria, en cuanto al cumplimiento de las leyes y normas establecidas, permite evitar o detectar pérdidas, fraude, negligencia o desviaciones que se puedan presentar y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.7.8.5. Elementos para el Sistema de Control Interno

De acuerdo a Isaza, A. (2018), menciona:

Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del Control Interno:



Figura 2-1: Elementos para el Sistema de Control Interno

Fuente: Isaza, A. 2018.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

1.7.8.6. Responsables del Control Interno

De acuerdo a Fonseca, O. (2011), con respecto a los responsables de Control Interno expone:

Todos los miembros de una organización son responsables del control interno. El COSO establece una guía para determinar responsabilidades a quienes tienen una participación clave en asegurar la efectividad y eficiencia del control interno en las organizaciones, aquellas responsabilidades se detallan a continuación:

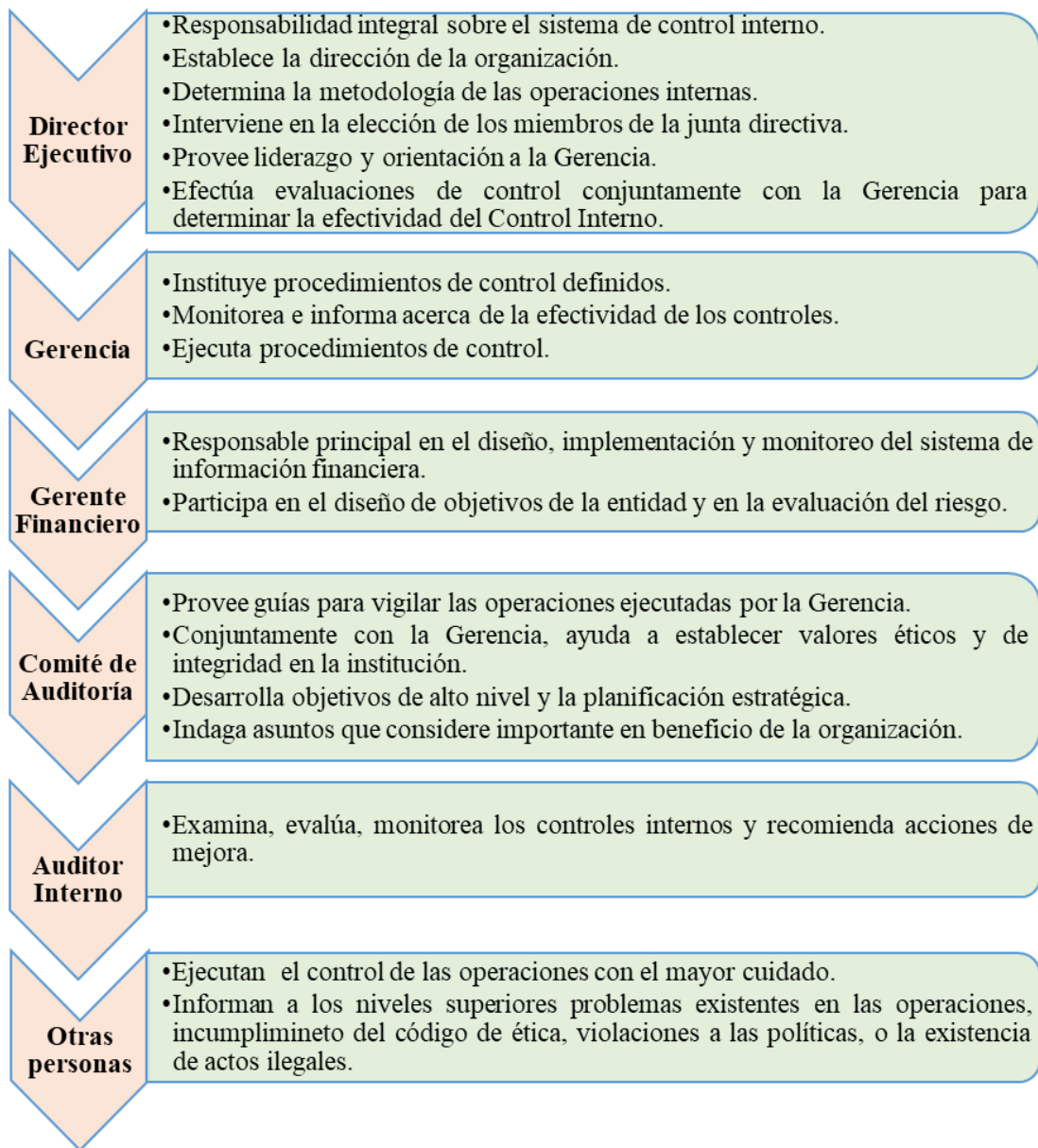


Figura 3-1: Responsables de Control Interno

Fuente: Fonseca, O. 2011.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

1.7.8.7. Clases de Control Interno

Por su parte Pelazas, M^a. (2015), explica:

El Sistema de Control Interno se puede englobar en dos tipos de controles:

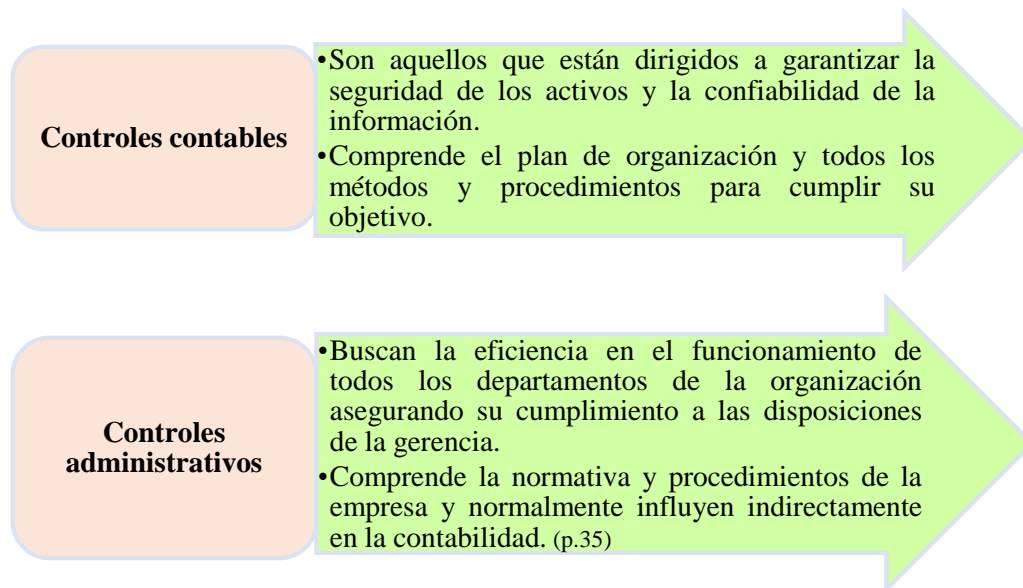


Figura 4-1: Clases de Control Interno

Fuente: Pelazas, M^a. 2015.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

1.7.8.8. Limitaciones del Control Interno

De acuerdo a Herreros, S. (2017), acerca de las limitaciones del Control Interno menciona:

El control interno se orienta a conseguir los objetivos con respecto a las operaciones de la entidad, pero no puede asegurarnos que vayan a conseguirse con total certeza aquellos objetivos referidos a:

- La eficiencia y eficacia.
- La fiabilidad de la información.
- El cumplimiento de leyes, normas y regulaciones.

Existe un límite a la eficacia de estos controles, ya que entra en juego un importante papel: el error humano o de juicio de las personas a lo largo de todo el proceso de tomas de decisiones.

No hay ningún control que garantice ampliamente el cumplimiento de objetivos porque existen límites a tener en cuenta:

- Los controles están limitados por su costo, no será factible controlar algo cuyo valor sea inferior al control en sí.

- En el desarrollo de los controles interviene el factor humano, por lo que pueden cometerse errores por malas instrucciones, interpretaciones, descuidos, errores de juicio, fatiga o distracciones.
- Existe la posibilidad de que entre empleados se burlen los controles causando daños o incurrir en algún tipo de fraude para lo cual, no existen controles. (p. 88-89)

El propósito del control interno es lograr que cada uno de los objetivos propuestos por la entidad se cumplan, a través de la eficiencia y eficacia de cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la entidad, pero existen ciertas limitaciones como el error humano, el costo de ciertos controles, fraudes, entre otros, que impiden que los objetivos se cumplan con total certeza.

1.7.9. Evaluación al Sistema de Control Interno

Según Pelazas, M^a. (2015), acerca de la evaluación de Control Interno manifiesta:

El conocimiento del control interno indica cuáles son los procedimientos, métodos y técnicas del sistema contable y administrativo, que proporcionan una seguridad razonable y el logro eficiente de los objetivos, según el criterio del auditor. Por el contrario, las deficiencias del sistema advierten que no se cumplen objetivos de control o que éste no existe.

La razón para la revisión y evaluación del sistema de control interno por parte del auditor es investigar su funcionamiento con la finalidad de obtener un cierto grado de seguridad en el mismo, en el sentido de que los errores o irregularidades en el ámbito ya sea contable como administrativo, se puedan descubrir oportunamente, asegurando la fiabilidad y la integridad de su información. (p.35)

Por su parte Abolacio, M. (2018), expresa:

Para determinar la fiabilidad del sistema de control interno que ha establecido una organización, el auditor someterá el mismo a una evaluación previa.

Según el autor para realizar el estudio y la evaluación de un sistema de control interno, se realiza dos fases:

- **La revisión preliminar:** se pretende conocer y comprender los procedimientos que aplica cada empresa, es decir se obtiene información de la organización y sus procesos

a través del estudio de manuales, procedimientos escritos o entrevistas con el personal apropiado. Se documentará esta parte del proceso de evaluación mediante cuestionarios, flujogramas, resúmenes de procedimientos, etc.

- **La realización de pruebas de cumplimiento:** En base a estas pruebas el auditor determinará si debe o no confiar en los mecanismos de control interno, ya que su aplicación permitirá verificar que los procesos funcionan según se diseñaron y que se obtienen con ellos los resultados previstos. (p.71)

Es importante realizar una evaluación periódica al sistema de control interno, ya que la misma permitirá conocer a la alta dirección, si los métodos y técnicas aplicados en la entidad garantizan una seguridad razonable y el cumplimiento adecuado de los objetivos, de lo contrario en caso de existir errores o deficiencias permitirá descubrirlas oportunamente para tomar las decisiones adecuadas para contrarrestarlas.

1.7.9.1. Pautas para el estudio y la evaluación del Control Interno

Según Abolacio, M. (2018), establece lo siguiente:

Para realizar la evaluación del sistema de control interno, el auditor debe tener en consideración ciertas pautas que le garanticen obtener una certeza razonable del estudio llevado a cabo sobre el mismo.

Entre otros se puede mencionar los siguientes:

- Es importante que el auditor conozca el contexto económico y legal antes de iniciar la revisión administrativa de la organización. Deberá realizar un análisis previo de la naturaleza y el volumen de las operaciones que serán objeto de control, ya que le permitirá tener una primera idea acerca de aquellos aspectos de la empresa para la aplicación de los controles y de la extensión de las pruebas de cumplimiento que aplicará.
- Ir de lo general a lo particular: el auditor deberá realizar un estudio y un análisis de los aspectos globales de la entidad (políticas, procedimientos operativos y contables, estructura organizativa, etc.) antes de pasar al estudio de los elementos particulares que se incluyen en cada uno de ellos.

- Ir de lo estático a lo dinámico: Es importante realizar un estudio de aspectos estáticos relacionados con la estructura organizativa de la empresa, para después proceder al estudio de su parte dinámica, instrumentada en los procedimientos que se desarrollan dentro de ella.
- Distinguir entre conocimiento y evaluación: No se debe evaluar antes de conocer. Es decir un buen cuestionario o prueba que se aplica para evaluar un sistema, no tiene por que servir para conocer la información de una manera clara.
- Obtener información en función de los objetivos que se persiguen: de modo que se mantenga una ajustada relación coste- beneficio, teniendo siempre en cuenta que esta relación tiene un marcado carácter subjetivo basado en las mejores opciones que pueda realizar la dirección. (p. 73-74)

Antes de realizar una evaluación al sistema de control interno es necesario tener en consideración ciertas pautas importantes que nos garanticen obtener una seguridad razonable en cuanto a la situación real de la entidad, es importante realizar un análisis previo que nos permitirá tener una primera idea de aquellos aspectos de la organización en los que se debe aplicar un control y aplicar las respectivas pruebas, es importante también realizar un estudio global de la entidad es decir de sus políticas, procedimientos, estructura organizativa, etc., antes de evaluar los elementos particulares, lo que garantizará obtener información relevante que permita a la alta dirección una correcta toma de decisiones.

1.7.9.2. Etapas del estudio y la evaluación del sistema de Control Interno

Según Abolacio, M. (2018), establece lo siguiente:

Debido al tamaño y complejidad de las organizaciones resulta imposible revisar y evaluar todas y cada una de las transacciones que se efectúan, ya que esa aproximación para la verificación de las cuentas sería excesivamente costosa.

Es por ello que la auditoría ha establecido un plan global que permita tener una certeza razonable de que la información presentada es correcta y refleja la realidad de la empresa. Para ello, se realizan pruebas basadas en selección y muestreo, cuyo alcance queda determinado por el resultado obtenido en la evaluación del sistema de control interno establecido en la compañía.

El autor detalla las siguientes etapas para el estudio y evaluación del sistema de control interno:

- **Primera etapa: revisión preliminar del sistema**

El principal objetivo de esta etapa es conocer y comprender los procedimientos y los métodos de control interno establecidos por la empresa. Es decir consiste en la obtención de información de la organización y sus sistemas de control, que determinará el establecimiento del alcance de las pruebas de cumplimiento que se aplicarán en una etapa posterior.

La información necesaria para esta etapa se obtiene principalmente a través de entrevistas con el personal adecuado de la empresa, clientes y mediante el estudio de documentos de la compañía, que el auditor recogerá en sus papeles de trabajo a través de cuestionarios, flujogramas, resúmenes de procedimientos o cualquier otra opción que el auditor encuentre apropiada.

Esta etapa consiste en la obtención de información con respecto a los procedimientos y métodos aplicados por la organización, para lo cual es necesario realizar una entrevista con el gerente o con la persona encargada del control interno de la entidad, quien nos proporcionará información relevante de la situación actual en la que se encuentra la institución. El control interno lo realizan todos los integrantes de la empresa, por tal motivo es necesario conocer su opinión acerca del control interno, para lo cual se aplica una encuesta a cada uno de ellos, que permita determinar las áreas en donde se pueda aplicar las pruebas y controles necesarios. A más de ello la revisión y estudio de la documentación financiera y administrativa de la entidad permitirá obtener la información necesaria para la evaluación del control interno.

- **Segunda etapa: evaluación preliminar del sistema**

Esta etapa permite la documentación de los puntos fuertes y débiles del sistema, que son importantes para la evaluación del control interno, y que determinará los procedimientos de auditoría necesarios para lograr sus objetivos.

El auditor realizará un análisis de las transacciones efectuadas, a través de los distintos ciclos de negocios que tienen lugar en la actividad de la empresa.

La evaluación que se realiza en esta etapa consiste en aplicar a cada tipo de transacción las siguientes consideraciones:

- Estudiar que tipo de errores e irregularidades podrían darse, así como los procedimientos de control interno que los detectarían o evitarían.
- Determinar si esos procedimientos están o no establecidos; en caso de estarlo, verificar si funcionan de forma adecuada según los objetivos propuestos.
- Evaluar las deficiencias que puedan darse y que no hayan sido tomadas en cuenta por los procedimientos de control interno sobre las cuales habrá que determinar que pruebas de auditoría se aplicarán.

Esta etapa consiste en el estudio y análisis de cada uno de los procedimientos y transacciones efectuados por la entidad en cada una de las áreas que la componen, en donde se determinará si los procedimientos efectuados constan en el sistema de control interno establecido y verificar si se desarrollan de la manera correcta acorde a los objetivos institucionales, también nos permite identificar las posibles deficiencias que puedan darse y los riesgos derivados de la falta de efectividad de las técnicas aplicadas, lo que conlleva a determinar que pruebas de auditoría se debe aplicar.

- **Tercera etapa: realización de pruebas de cumplimiento:**

Una vez evaluado el sistema de control interno, el auditor procederá a realizar una serie de pruebas de cumplimiento que permitirán comprobar que los controles en los que ha decidido confiar funcionan correctamente de acuerdo a los objetivos de la auditoría.

Las pruebas de cumplimiento se aplicarán sobre los distintos ciclos y funciones en los que el auditor haya depositado su confianza.

Posterior al estudio y análisis de los distintos procedimientos efectuados por la entidad, es necesario la aplicación de diversas pruebas de cumplimiento que permitirá asegurar que los procedimientos se desarrollen acorde a las leyes, políticas y normas corporativas, los mismos que siempre deben ser probados, ya que deben asegurar la integridad de la información.

- **Cuarta etapa: comunicación de debilidades**

Las Normas Técnicas de Auditoría sobre la ejecución de los trabajos establecen que el auditor tiene la obligación y la responsabilidad de comunicar a su cliente las debilidades significativas encontradas en su sistema de control interno, en el transcurso que realice la evaluación.

Destacan varios aspectos:

- Solo se tiene la obligación y la responsabilidad sobre las debilidades significativas. Las que a juicio del auditor no tengan este carácter pueden ser igualmente comunicadas, pero en este caso ya no existe obligación ni responsabilidad.
- Cuando se dé una debilidad significativa, debe ser comunicada por escrito a la dirección o incluso a los administradores de la entidad.
- Normalmente, antes de comunicar de manera formal las debilidades significativas, estas son comentadas con el personal responsable de la organización.

Al finalizar la evaluación del sistema de control interno es indispensable y obligatorio la comunicación de las debilidades significativas a la Alta Dirección, que han sido encontradas durante el transcurso de la evaluación, en el caso de la Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se emitirá un informe final, en donde a más de las debilidades encontradas se incluirá las conclusiones y recomendaciones necesarias para corregir y contrarrestar errores, sobre todo servirá como una herramienta para la toma de decisiones de la Gerencia.

1.7.10. Métodos para la evaluación del Sistema de Control Interno

Según Pelazas, M. (2015), expone los siguientes métodos:

- **Sistema descriptivo:** Este método trata de dejar constancia detallada y explicativa de las características del sistema que se está evaluando, tales como las operaciones que se realizan, secciones o departamentos en los que se producen, responsables de cada área, soporte documental, sistema de archivo, de contabilización, etc.
- **Sistema de cuestionarios:** Es el método más tradicional y consiste en una serie de preguntas, de carácter general y estándar, relativas al área de trabajo que se va a auditar, que se deben ajustar a las características específicas del negocio. Se estructura en forma de columnas con respuestas positivas que suponen la conformidad de control interno o negativas que implican lagunas o inexistencia de control interno.

Ejemplo de cuestionario:

Tabla 2-1: Ejemplo de Cuestionario

ÁREA: EMPRESA GENERAL				
Nº	PREGUNTA	SI	NO	EXPLICACIÓN
1	¿Existe un organigrama de la empresa?			
2	¿Existe un departamento de auditoría interna?			
3	¿Existe un manual de procedimientos administrativos y contables?			
4	¿Se realiza una revisión formal de los estados financieros?			
5	¿Existe un control presupuestario de los costos y gastos incurridos?			

Fuente: Abolacio, M. 2018.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

- Flujogramas:** Son representaciones gráficas de los circuitos operativos en un sistema de control, en función de los movimientos cronológicos de los documentos y registros contables. Tienen ciertas ventajas, como por ejemplo, poder detectar con mayor facilidad las deficiencias en el sistema, mostrar claramente la segregación de funciones al dividir los departamentos en secciones, el seguimiento lógico de las operaciones y preveer errores lingüísticos del método descriptivo.

Esquema de flujograma:

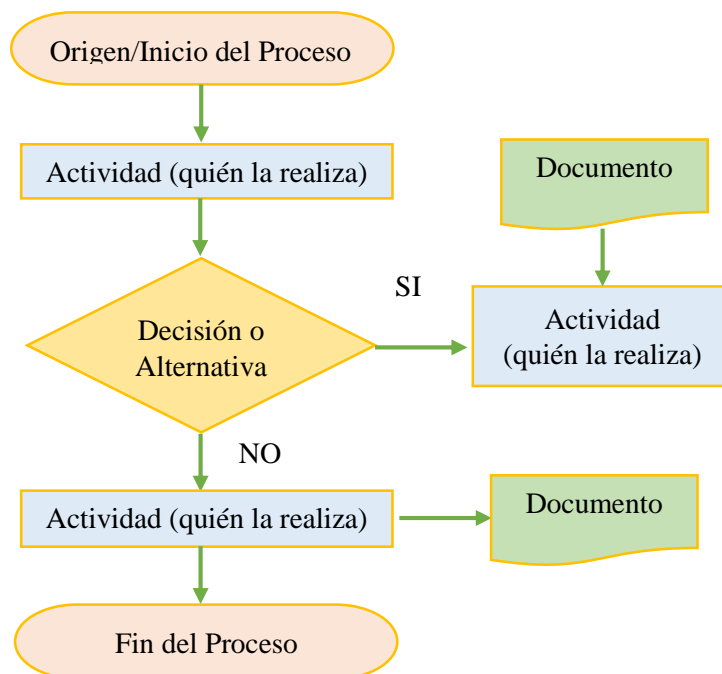


Figura 5-1:Esquema de Flujograma

Fuente: Abolacio, M. 2018.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

En la Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”, basado en el Modelo COSO III se utiliza el método por el sistema de cuestionarios, el cual consta de cinco apartados para evaluar los componentes de control interno, en donde se establece diferentes preguntas de importancia a los cinco componentes del control interno, sus respectivos principios y aquellas actividades que se desarrollan dentro de la cooperativa.

1.7.11. Identificación del Riesgo

De acuerdo a Santillana, J. (2015), define: “Riesgo es la probabilidad, y su posible impacto, de que un evento adverso obstaculice o impida el logro de los objetivos y metas institucionales establecidas, o que incidan negativamente en el funcionamiento y resultado de la entidad”. (p.8)

El riesgo es aquella incertidumbre o probabilidad de que un suceso o evento adverso impida el desarrollo adecuado de las actividades que se ejecutan dentro de la organización y por ende el logro eficiente de los objetivos establecidos, el riesgo se encuentra implícito en todas las actividades de la entidad, en algunas en mayor medida que otras, pero ninguna se encuentra exenta.

1.7.11.1. Niveles de Riesgo

Según Abolacio, M. (2018), establece:

La evaluación del riesgo consiste en medir el nivel de riesgo, para los distintos factores de riesgo que puedan presentarse en función de su probabilidad de existencia e intensidad en la que se manifiesten.

Para hacer un poco más objetivo este proceso de evaluación, se puede considerar tres elementos que son los que conjuntamente determinarán el nivel de riesgo:

- La significatividad del factor que genera el riesgo.
- La importancia relativa de estos factores.
- Su probabilidad de ocurrencia.

Atendiendo a estas características, pueden considerarse los siguientes niveles de riesgo:

- No significativo.
- Bajo.
- Medio o moderado.
- Alto.

Para describir cada uno de ellos, se muestra cuáles de estos elementos, y en qué cantidad o probabilidad, se manifiestan en los distintos niveles de riesgo.

Tabla 3-1: Niveles de Riesgo

NIVELES DE RIESGO			
Nivel de Riesgo	Significatividad	Factores de Riesgo	Probabilidad de ocurrencia de error
Mínimo	No Significativo	No existen	Remota
Bajo	Significativo	Algunos pero poco importantes	Improbable
Medio	Muy Significativo	Existen algunos	Posible
Alto	Muy Significativo	Varios y son muy importantes	Probable

Fuente: Abolacio, M. 2018.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

1.7.12. Modelo COSO

Según Tapia, C., Mendoza, S., Castillo, S. & Guevara, E. (2019), establece:

El nombre de COSO proviene del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, una comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a: la gestión de riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude.

El informe COSO es el resultado de la investigación del citado grupo, con el fin de detectar en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos para cada empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos.

1.7.12.1. Modelo COSO I

De acuerdo a Estupiñán, R. (2015), acerca del COSO I manifiesta: “Es un proceso efectuado por la Junta Directiva de la entidad, por la Administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos”.

Es importante analizar los cinco componentes del COSO I, los cuales forman una estructura integrada de control, ya que existe una relación directa entre los objetivos que la organización persigue y los componentes.

El modelo COSO I identifica cinco componentes interrelacionados:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicaciones
5. Monitoreo

El modelo COSO I permite que exista un control más eficiente en las organizaciones, de la misma forma la auditoría interna mejora la efectividad de su función, brindando cada vez más un servicio más eficiente y con un valor agregado importante, aplicación de diferentes metodologías, asegurando resultados acertados.

Sin embargo, con el tiempo se evidenciaron problemas de errores intencionales y no intencionales, fraudes insalvables, que ocasionaron grandes bancarrotas de empresas importantes, por lo que se impuso la necesidad primaria de evaluar y saber administrar los riesgos de las entidades antes de realizar las planeaciones estratégicas.

1.7.12.2. Modelo COSO II

Con base a Estupiñán, R. (2015), el COSO II se puede definir como:

El COSO II (ERM) es un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, por la administración y por otro personal, aplicado en el establecimiento de las estrategias, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que puedan encontrarse dentro de la organización, a fin de proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad.

El COSO II consta de ocho componentes interrelacionados:

1. Ambiente interno
2. Establecimiento de Objetivos
3. Identificación de Eventos
4. Valoración del Riesgo
5. Respuesta al Riesgo
6. Actividades de Control
7. Información y Comunicación
8. Monitoreo

El modelo COSO II tiene como objetivo estudiar con detenimiento los posibles riesgos que rodean a las empresas, para tratar de mitigarlos y corregirlos, así mismo establece una estructura conceptual para la administración del riesgo empresarial y para la identificación, evaluación y medición de amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades que afecten al logro de los objetivos institucionales.

1.7.13. Enfoque COSO III

De acuerdo a González, R. (2017), acerca del COSO III manifiesta lo siguiente:

El modelo de control interno COSO 2013 (COSO III) está compuesto por los cinco componentes establecidos en el COSO I y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente.

Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios:

- Mayores expectativas del gobierno corporativo.
- Globalización de mercados y operaciones.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.
- Expectativas de competencias y responsabilidades.
- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude. (p. 9)

El Modelo COSO III incluye ciertos cambios que fueron establecidos para actualizar el modelo del COSO I, con el fin de minimizar los efectos negativos presenciados en los últimos años debido a fraudes empresariales y por la adaptación a los efectos tecnológicos.

1.7.13.1. Objetivos del COSO III

Para González, R. (2017), los objetivos del COSO III son los siguientes:

- Determinar los objetivos estratégicos y seleccionar la estrategia dentro del contexto de la entidad establecido en su misión y visión.
- Establecer los objetivos de la entidad y desarrollar la tolerancia al riesgo con base en los requerimientos de la entidad según las circunstancias.
- Alinear los objetivos con la estrategia de la entidad.
- Establecer los objetivos generales y específicos para la entidad y sus niveles según sean las circunstancias. (p.12)

1.7.13.2. Componentes del COSO III

González, R. (2017), acerca de los componentes del COSO III explica lo siguiente:

El sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relaciona con los objetivos de la empresa. Los cinco componentes deben funcionar de manera integrada para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo.

1. Entorno de control

- Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración.
- El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio.
- Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

- Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión.

2. Evaluación de riesgos

- Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

3. Actividades de Control

- Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.
- Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

4. Información y Comunicación

- La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

5. Supervisión y Monitoreo

- Todo el proceso debe de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; es por ello que el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar rápidamente y adaptarse a las circunstancias que se presenten.
- Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Las modificaciones realizadas en el COSO III no alteran los conceptos del COSO I, sino que indican con mayor claridad la interpretación de ciertas cuestiones y sobre todo amplían el alcance de algunos objetivos, garantizando un control más eficiente que conlleve a la consecución de metas y objetivos institucionales.

1.7.13.3. Principios del COSO III

Con base a González, R. (2017), manifiesta los siguientes principios que se encuentran interrelacionados con los componentes de Control Interno:

Tabla 4-1: Principios del COSO III

COMPONENTES	PRINCIPIOS
Entorno de Control	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
	2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
	3. La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
	4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.
	5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.
Evaluación de Riesgos	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
	7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.

	<p>8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.</p> <p>9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.</p>
Actividades de Control	<p>10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p> <p>11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.</p> <p>12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.</p> <p>13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.</p>
Información y Comunicación	<p>14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p> <p>15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.</p>
Supervisión y Monitoreo	<p>16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.</p> <p>17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.</p>

Fuente: Gonzáles, R. 2017.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

1.8. Marco Conceptual

Cooperativa

Lara, G., & Urbiola, A. (2009), menciona:

Es una asociación de personas que se han vinculado de manera voluntaria con el objetivo de desarrollar una actividad económica y satisfacer sus necesidades económicas y las necesidades de las demás personas a través de una empresa de propiedad conjunta, que funciona democráticamente. (p.19)

Cooperativa de Ahorro y Crédito

Morales, A. (2018), establece:

Son aquellas instituciones dedicadas a brindar un servicio de intermediación financiera con el objetivo de satisfacer las necesidades financieras de cada uno de sus socios y de terceros mediante las actividades propias que ejecutan las cooperativas de ahorro y crédito, según lo establecido en la ley.

Evaluación

Martínez, C. (2017), menciona:

Es un proceso sistemático cuyo propósito es apoyar a la toma de decisiones y aplicar el conocimiento para resolver ciertos problemas que pueden encontrarse en determinado proyecto, la misma que debe proporcionar información oportuna, relevante y útil que contribuya a la correcta toma de decisiones para corregir errores y perfeccionarla. (p.23)

Control

Torres, Z. & Torres, H. (2014), expresa:

Es un proceso que consta de una serie de pasos para la revisión, verificación o supervisión del desempeño organizacional de una entidad, con el objetivo de determinar que las operaciones se ejecuten de acuerdo a lo planificado, establecer acciones correctivas y preventivas para la obtención de resultados reales que concuerden con los resultados planeados. (p. 246)

Control interno

Fonseca, O. (2011), manifiesta:

Consiste en el plan de organización, métodos, técnicas, procedimientos, normas y políticas, que directivos y autoridades de una organización adoptan y aplican en toda la entidad con el objetivo de salvaguardar sus activos, garantizar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y promover la eficiencia administrativa que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales. (p.15)

Riesgo

Campos, A., et. al. (2020), explica:

Es la posibilidad de que se produzca un contratiempo o de que un evento adverso incida de forma negativa en el funcionamiento de una organización por ende afecte al cumplimiento efectivo y eficaz de los objetivos institucionales. Contingencia o proximidad de un daño. (p.63)

Riesgo operativo

Olasagasti, O. (2015), expresa: “Es aquel riesgo de no estar en capacidad de cubrir los costos de operación, que se produce por errores humanos, procesos internos ineficientes, fallos en los sistemas, etc., los mismos que pueden ocasionar pérdidas a la organización”. (p.16)

Riesgo financiero

Moscote, O. (2013), indica: “Este riesgo determina la posibilidad de que ocurra eventos negativos con consecuencias financieras que puedan afectar a la organización, hace referencia a la falta de seguridad de rendimientos futuros de alguna inversión”.

COSO

Estupiñán, R. (2020), manifiesta:

El modelo COSO pretende asegurar razonablemente el cumplimiento de objetivos de tipo operacional, financiero y normativos. Está diseñado con el objetivo de proveer seguridad razonable para la administración y la junta directiva de la organización, mediante la detección oportuna de posibles riesgos que puedan afectar negativamente a la entidad, garantizando salvaguardar los activos y el cumplimiento eficiente y eficaz de sus objetivos institucionales establecidos.

COSO III

(Estupiñán, R. (2015), expresa:

Incluye ciertos cambios que permiten actualizar el modelo COSO I, con el objetivo de minimizar los efectos negativos aparecidos en los últimos años, ocasionados por los fraudes empresariales y por la adaptación a los efectos tecnológicos, permitiendo mejorar el desempeño organizacional y el cumplimiento eficaz de sus objetivos.

Componente del COSO III

Mantilla, S. (2016), con respecto a los componentes de control interno expresa:

Entorno de Control: Establece el comportamiento de una entidad en cuanto a : disciplina, valores éticos, estructura organizativa, segregación de funciones, desarrollo profesional, etc., el mismo que se considera como la base de los demás componentes de control interno.

Evaluación de Riesgos: Componente de Control Interno que se encarga de identificar e implantar medidas para mitigar los posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

Actividades de Control: Componente de Control Interno que comprende un conjunto de políticas, mecanismos y procedimientos que se adoptan con el fin de asegurar que los procesos de la entidad se estén cumpliendo acorde a la normativa vigente y se oriente al logro de los objetivos.

Información y Comunicación: Componente de Control Interno que comprende una serie de actividades, políticas y lineamientos para garantizar que la información que se maneje dentro y fuera de la entidad sea confiable, pertinente y oportuna que contribuya al desarrollo efectivo de las actividades de la entidad.

Monitoreo: Proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizada por medio de actividades de monitoreo y evaluaciones.

Código de ética

Santana, P. & Portillo, A. (2014), expresa:

Son reglamentos o documentos que están compuesto por un conjunto de normas de conducta, reglamentos y valores que regulan y conducen el comportamiento de los que forman parte

de una organización, normas que descienden de la máxima autoridad de la institución con el fin de guiar la conducta de quienes conforman la empresa, las mismas que suelen estar respaldadas por una sanción.

1.9. Idea a defender

La evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del método COSO III, contribuirá al mejoramiento del Sistema de Control Interno perfeccionando su desempeño organizacional por ende garantizará el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la Investigación

2.1.1. Cualitativo

Según Strauss, A., & Corbin, J. (2016), explica: “Se entiende por investigación cualitativa a cualquier tipo de investigación que produce hallazgos y datos recopilados de manera sistemática y analítica, así como también la descripción detallada de situaciones, además de explicar, predecir, explorar el porqué de la información”. (p. 13)

Para la presente investigación se utiliza el enfoque cualitativo ya que permite definir varios métodos para analizar, describir y recopilar todos los aspectos e información de la entidad para dar solución a los posibles hallazgos encontrados, también se obtiene un amplio criterio en el proceso de investigación.

2.1.2. Cuantitativo

Para Hernández, R. (2014), la investigación cuantitativa:

Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los problemas de investigación, debe ser lo más objetiva posible, usa la recolección de datos para probar hipótesis en base a medición estadística, aportan valores numéricos de encuestas, entrevistas con respuestas concretas (p. 6).

El enfoque cuantitativo se utiliza en la presente investigación al momento de analizar los resultados numéricos de las encuestas que se aplica a los funcionarios de la entidad para representarlos estadísticamente con el uso de gráficos, también se analiza los resultados de la evaluación del sistema de control interno luego de la aplicación de los cuestionarios a cada componente.

2.2. Nivel de Investigación

2.2.1. Nivel Exploratorio

Según Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018), acerca del nivel exploratorio explica: “Es una búsqueda de información, con el propósito de formular problemas e hipótesis

para una investigación más profunda de carácter explicativo. Estos estudios exploratorios tienen como objetivo la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa”. El nivel exploratorio se trata de una investigación cuyo propósito es proporcionar una visión general sobre una realidad o un aspecto de ella, de una manera tentativa o aproximativa. En el desarrollo del presente trabajo de investigación se utiliza el nivel exploratorio ya que permite realizar un diagnóstico inicial mediante la observación de las distintas actividades y acceder a la información general de la entidad.

2.2.2. Nivel Descriptivo

Con base a Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018), explica:

El objetivo principal del nivel descriptivo es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones o de los procesos naturales o sociales. Comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos de estudio. (p. 134)

En el presente trabajo de investigación se utiliza el nivel descriptivo ya que se procede a conocer los procesos, actividades y la organización dentro de la cooperativa lo que permite la recolección de información importante para efectuar la evaluación al sistema de control interno.

2.3. Diseño de Investigación

2.3.1. No Experimental

De acuerdo a Ibáñez, J. (2015), acerca del diseño de investigación no experimental, manifiesta:

Es aquella en la que el investigador no interviene en ninguna fase del proceso, ni manipula ninguno de los factores intervinientes. A través de este tipo de diseño de investigación no existe la manipulación o control de variables independientes, se procede a observar y recopilar tal y como se presentan en un entorno productivo, comercial, social, económico, financiero, cultural, político de la sociedad en general con diferentes técnicas e instrumentos. (p.86)

La presente investigación es no experimental porque no se intervino en ninguna de las fases del proceso que efectúa la cooperativa, ya que para conocer la situación actual de la entidad se realiza una entrevista al gerente de la misma, así mismo se aplica encuestas para conocer las opiniones directamente de los funcionarios y de la misma manera se realiza una visita continua a la institución con el objetivo de observar directamente las actividades y comportamientos de los funcionarios.

2.4. Tipo de Estudio

2.4.1. Documental

Para Baena, G. (2014), acerca de la investigación documental establece: “La investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos”. (p.12)

Para realizar el trabajo de investigación, se utiliza la modalidad de análisis documental, la cual permite obtener información, tanto en documentos, como en registros facilitados por la institución y otros que permiten el desarrollo de la investigación.

2.4.2. De Campo

Según Baena, G. (2014), sobre la investigación de campo manifiesta: “La investigación de campo tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas que usaremos en la investigación”. (p.12)

Para realizar el trabajo de investigación, se utiliza la modalidad de análisis de campo, la cual permite obtener información de forma directa donde se desenvuelve y funciona la organización, mediante la observación de los procesos y actividades que se ejecutan dentro de la cooperativa, entrevistas con el personal y responsable del control intero de la misma, con el fin de encontrar los factores y explicar las causas que han dado origen al problema y proponer las mejores soluciones para contrarrestar o eliminar dichos problemas que afectan el funcionamiento efectivo de la organización.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

Según Hernández, R., & Coello, S. (2008), acerca de la población menciona: “Es cualquier conjunto de elementos que tengan una o más propiedades en común definidas por el investigador y que puede ser desde toda la realidad, hasta un grupo muy reducido de fenómenos”. (p. 73)

La población está constituida por todos los funcionarios que laboran dentro de la Cooperativa “Fernando Daquilema” Ltda., agencia matriz de la ciudad de Riobamba, los cuales efectúan las actividades diarias en la entidad.

Tabla 1-2: Población

N°	Departamento	Cantidad
1	Gerencia	1
2	Talento Humano	6
3	Crédito y Cobranzas	15
4	Contabilidad	15
5	Servicio al Cliente	13
Total		50

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”

Realizado: Cayambe, Tania. 2020.

2.5.2. Muestra

Para Hernández, R., & Coello, S. (2008), define a la muestra como: “Es un grupo relativamente pequeño de unidades de estudio que representa las características de la población”. (p. 74)

M: Debido al tamaño de la población, la muestra corresponde al total de funcionarios existentes en la entidad.

2.6. Métodos

2.6.1. Deductivo

Según Ibáñez, J. (2015), establece: “El método deductivo se caracteriza por aplicar los conocimientos adquiridos inductivamente, es decir conocimientos generales, a los casos particulares que se nos presenten. Va de lo general a lo particular”. (p.100)

Se utiliza el método deductivo ya que permite relacionar los conceptos, definiciones y demás información bibliográfica, con la práctica, acerca del control interno.

2.6.2. Inductivo

Para Ibáñez, J. (2015), el método inductivo: “Parte de la observación de los fenómenos particulares, la realidad y se eleva a leyes o reglas científicas a través de la generalización de estas observaciones. La inducción permite pasar del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general”. (p. 98)

Este método se utiliza para analizar casos específicos relacionados con el control interno a fin de determinar los problemas existentes.

2.7. Técnicas

Para llevar a cabo el desarrollo del presente trabajo de investigación se utiliza las siguientes técnicas de investigación:

2.7.1. Entrevista

Según Ibáñez, J. (2015), acerca de la entrevista manifiesta:

Es la interacción personal enfocada a la obtención de una determinada información. De importancia fundamental en las investigaciones sociales, es una técnica a través de la cual se puede recoger una amplia información, no solo relacionada con el problema investigado, sino también de la persona entrevistada, familia, ambiente social, económico, cultural, etc. Su éxito radica en la comunicación interpersonal y en la creación de “raport” entrevistador- entrevistado.

Es aquella conversación que se da entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado), con el fin de obtener información relevante mediante interrogantes puntuales, relacionados con el problema propuesto. La misma que se aplicó al responsable de control interno de la institución, para un conocimiento general de la situación actual de la cooperativa.

2.7.2. Encuesta

Para Díaz, V. (2015), considera a la encuesta como:

La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para ser analizados de forma agregada. La particularidad de la encuesta es que se realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden y en una situación social similar. La realización de las mismas preguntas a todos los entrevistados implica un mayor control sobre lo que se pregunta, razón por la cual la recogida de datos con cuestionario cerrado se denomina estandarizada. (P. 26-27)

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los integrantes de una determinada entidad. Los resultados de la encuesta se presentan en forma de resúmenes, tablas y gráficos estadísticos. Se aplica a los empleados de la cooperativa para conseguir una información directa, oportuna y fiable acerca del control interno de la organización, para posteriormente evaluar y representar mediante gráficos los resultados obtenidos.

2.7.3. Observación Directa

Según SINEACE, (2016), manifiesta:

La observación directa en un ambiente real de trabajo es la técnica por excelencia para recoger evidencias. A través de esta técnica se obtiene información sobre el comportamiento o la conducta del evaluado. Es aplicable en cualquier momento de la evaluación, aunque su mayor utilidad está en la recolección de datos para valorar el dominio de procedimientos y el desarrollo de actividades durante el trabajo diario. Para facilitar la observación y reducir las omisiones, sesgos y otros aspectos subjetivos asociados al observador, es imperativo elaborar y emplear instrumentos como las listas de chequeo.

Para recopilar de una mejor manera la información, se procede a visitar las instalaciones y oficinas de la cooperativa. Lo que permite, tener un acercamiento a la realidad de la empresa mediante la observación para detallar y describir las problemáticas existentes, el cumplimiento de las actividades de control, la comunicación entre los funcionarios de la cooperativa, el monitoreo al sistema de control interno, entre otros.

2.8. Análisis e interpretación de resultados

2.8.1. Entrevista

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Fecha: 23 de Junio del 2020

Hora: 16:00 pm

Nombre del entrevistado: Ing. Alberto Yánez

Cargo: Responsable de Control Interno de la Cooperativa “Fernando Daquilema” Ltda.

Objetivo: Conocer la situación actual de la Cooperativa “Fernando Daquilema” Ltda., referente al sistema de control interno, mediante una entrevista con el responsable de la misma, con el propósito de llevar a cabo una evaluación a los diferentes componentes del control interno.

1. ¿Qué opina usted acerca del Sistema de Control Interno establecido en la Cooperativa?

El control interno es una de las partes primordiales de la cooperativa, ya que toda actividad depende del control que exista y más si es una entidad financiera en donde se manejan recursos, tanto en la parte de cajas, que son económicos, como en la parte de créditos, que son documentos, es importante el manejo adecuado de control interno para mantener controlado todas las operaciones que se ejecutan dentro de la institución.

2. ¿ Se ha realizado una evaluación al sistema de control interno de la cooperativa?

No se ha realizado antes una evaluación al sistema de control interno, lo que si se ha efectuado es una auditoría interna en donde se realizó una evaluación de control.

3. ¿Está de acuerdo que se realice una evaluación al sistema de control interno de la entidad?

Obligatoriamente es necesario que se realice una evaluación al sistema de control interno de la cooperativa, ya que es indispensable que todas las instituciones deberían tener al año por lo menos una o dos evaluaciones de control interno, porques sólo con las evaluaciones nos evidencian que nuestros procesos, normativas y lineamientos se están cumpliendo correctamente.

4. ¿Cuál es el personal responsable del manejo del sistema de control interno?

En este momentos en la institución se ha delegado a mi persona Ing. Alberto Yáñez, como responsable de la Unidad de Control Interno, pero son todas las unidades y áreas quienes tienen que aportar en el manejo adecuado del mismo. Por cada unidad o por cada proceso que existe dentro de la organización debe haber un responsable directo. Y como principal gestor y director de control interno es el representante legal o gerente de la entidad.

5. ¿Cree usted que el control interno de la organización permite el logro eficiente y eficaz de los objetivos institucionales?

Sí, ya que el propósito del control interno es efectivamente el cumplimiento de los objetivos propuestos, ya que al no existir un control interno establecido simplemente cada persona aplica a su modo de ver las políticas de procedimientos, pero si están al tanto de que existe un control que permite la correcta ejecución de todas las actividades y operaciones que se efectúan dentro de la organización, se va a evidenciar que se cumplen todos los objetivos de la institución.

6. ¿Considera usted que se puede mejorar el desempeño organizacional y evitar los riesgos con una evaluación al sistema de control interno?

Indudablemente sí, al momento de obtener los resultados de la evaluación y evidenciar las falencias y debilidades existentes en la institución, se busca las correcciones necesarias y el mejoramiento que se debe aplicar a los procesos o procedimientos que han sido sujetos de evaluación, lo que garantizará una mejora en el desempeño organizacional de la cooperativa.

7. ¿Todos los integrantes de la cooperativa han recibido capacitaciones o reuniones acerca del control interno para mejorar el desempeño de la misma?

No se han efectuado capacitaciones y eso debería ser un punto muy principal en enfocar para dar charlas o capacitaciones al personal de lo que es el control interno, para que todos los funcionarios entiendan realmente hacia donde es el trabajo que debemos desarrollar aquí en la cooperativa, y sobre todo que contribuyan al cumplimiento correcto de los procesos y por ende al cumplimiento efectivo de los objetivos.

8. ¿Existe una comunicación oportuna y adecuada por parte de los directivos hacia su personal y viceversa?

Existe una línea directa de comunicación, en la primera línea es de Gerencia con todas las unidades, por que Gerencia nunca enfoca al personal operativo, sino a todas las unidades que son responsables de cada área. Tanto el Consejo de Administración como el Consejo de Vigilancia, son los responsables directos del manejo adecuado dentro de la institución.

2.8.2. Encuesta

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

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.**

Objetivo: Conocer los principales problemas y limitaciones de cada una de las áreas.

1. ¿Tiene conocimiento de la filosofía institucional de la cooperativa, en cuanto a: misión, visión, valores corporativos y objetivos institucionales?

Tabla 2-2: Conocimiento de la filosofía institucional

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	% RESPUESTAS
En su Totalidad	14	28%
Parcialmente	21	42%
Poco	10	20%
Nada	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
Realizado: Cayambe, Tania. 2020.

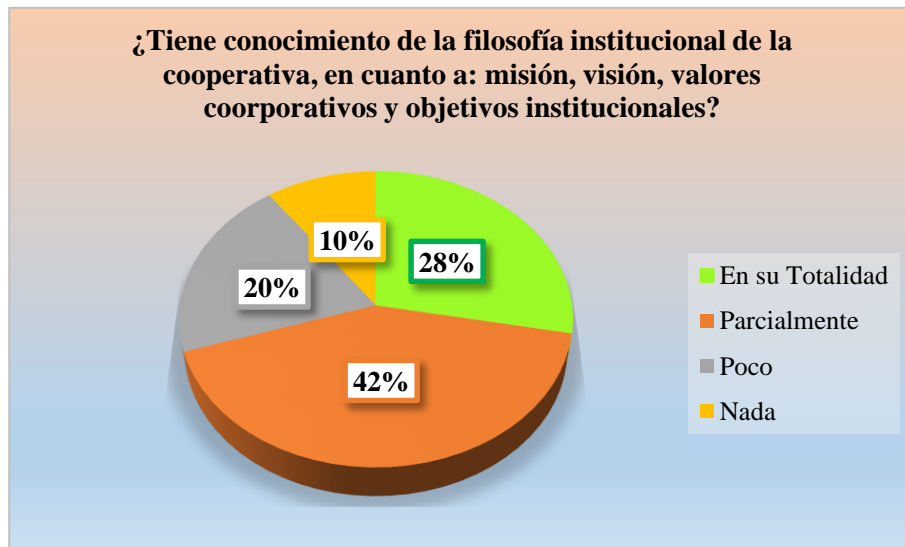


Gráfico 1-2: Misión y Visión

Fuente: Tabla 2-2

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Análisis: Una vez aplicada la encuesta a todos los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia matriz de la ciudad de Riobamba, se obtuvo como resultado que el 28% de los empleados conocen en su totalidad la filosofía institucional de la organización, un 42% lo conoce parcialmente, mientras que un 20% conoce poco y un 10% no conoce nada, por lo que es importante que todos los funcionarios conozcan en su totalidad la filosofía institucional que permita garantizar el compromiso de cada uno de los funcionarios para el desarrollo adecuado de la misma.

2. ¿De acuerdo al área que usted pertenece y a las funciones que realiza, tiene conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas adoptadas por la cooperativa?

Tabla 3-0: Conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	% RESPUESTAS
Totalmente	30	60%
Parcialmente	13	26%
Poco	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
Realizado: Cayambe, Tania. 2020.

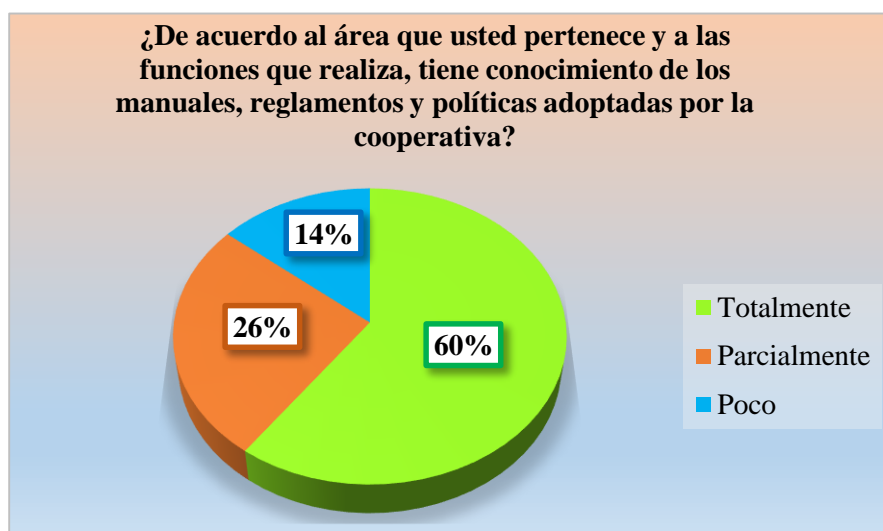


Gráfico 0-2: Manuales, reglamentos y políticas

Fuente: Tabla 3-2
Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Análisis:

Del total de la población encuestada se obtiene como resultado que el 60% de los funcionarios que laboran en la entidad, conocen en su totalidad los manuales, reglamentos y políticas

establecidas para la ejecución de su trabajo, un 26% los conoce parcialmente y un 14% conoce poco, por lo que es importante que todos los funcionarios conozcan totalmente los manuales, reglamentos y políticas que conlleva a la correcta ejecución de todas las actividades internas, garantizando un buen desempeño organizacional y la satisfacción de las necesidades de sus socio/clientes.

3. ¿El cargo que usted desempeña es acorde a su perfil profesional?

Tabla 4-2: Cargo acorde a su perfil profesional

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	% RESPUESTAS
SI	20	40%
NO	30	60%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
Realizado: Cayambe, Tania. 2020.



Gráfico 3-2: Cargo acorde al perfil profesional

Fuente: Tabla 4-2
Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Análisis:

Del total de las encuestas realizadas, el 40% de los funcionarios que laboran en la organización expresan que ocupan un cargo que es acorde a su perfil profesional, mientras que el 60% de los funcionarios expresan que ocupan un cargo dentro de la entidad que no es acorde a su perfil profesional, lo que significa que no existe una política o normativa bien definida para la contratación del personal y la ubicación pertinente acorde a sus conocimientos y habilidades.

4. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral de la cooperativa, en cuanto a infraestructura para la ejecución de sus actividades diarias?

Tabla 5-0: Ambiente laboral

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	% RESPUESTAS
Apropiado	15	30%
Poco Apropiado	32	64%
Nada Apropiado	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
Realizado: Cayambe, Tania. 2020.

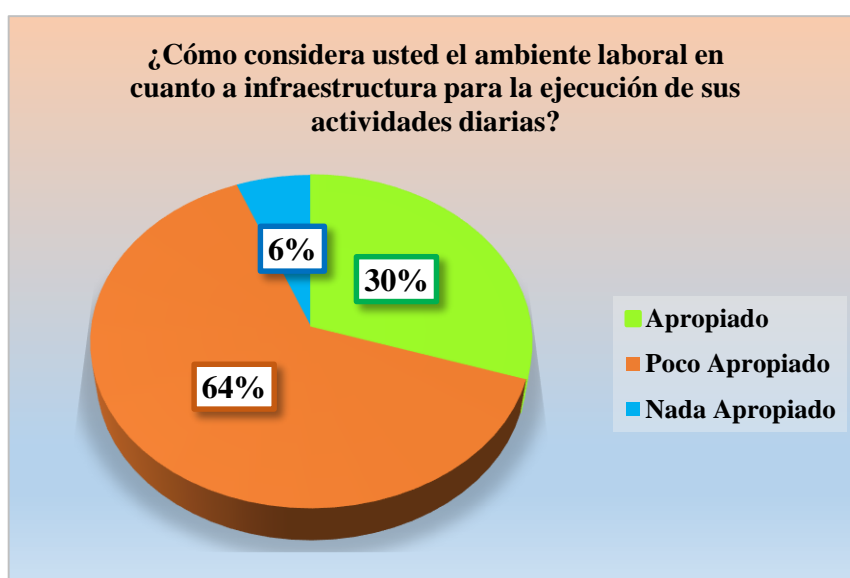


Gráfico 4-2: Ambiente laboral

Fuente: Tabla 5-2

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Análisis:

Del total de la población encuestada se obtiene como resultado que el 30% de los funcionarios que laboran en la entidad consideran que la infraestructura de las instalaciones son adecuadas para la ejecución de sus actividades, mientras que el 64% de los funcionarios indican que la infraestructura de las instalaciones son poco apropiadas, y un 6% de los trabajadores manifiestan que la infraestructura no es nada apropiado para realizar sus actividades diarias, es decir la mayor parte de los empleados manifiestan que un espacio reducido o la falta de calefacción o aire acondicionado en las oficinas, provocan desmotivación y estrés a la hora de realizar sus actividades.

5. ¿Cuenta usted con todos los recursos necesarios para ejecutar su trabajo de la mejor manera?

Tabla 6-2: Recursos

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	% RESPUESTAS
SI	47	94%
NO	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
Realizado: Cayambe, Tania. 2020.



Gráfico 5-2: Recursos necesarios

Fuente: Tabla 6-2

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Análisis:

De acuerdo a lo expresado por la población encuestada se obtiene como resultado que un 94% de los funcionarios que laboran en la entidad manifiestan que sí cuentan con todos los recursos necesarios para ejecutar de la mejor manera sus actividades diarias en la entidad, mientras que un 6% de los funcionarios establecen que no cuentan con los recursos necesarios, es decir la mayor parte de los empleados se sienten conformes con los recursos que obtienen para ejecutar su trabajo diario de la mejor manera.

6. ¿Existen políticas o incentivos para compensar el desempeño laboral?

Tabla 7-2: Políticas o incentivos

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	% RESPUESTAS
SI	9	18%
NO	41	82%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
Realizado: Cayambe, Tania. 2020.

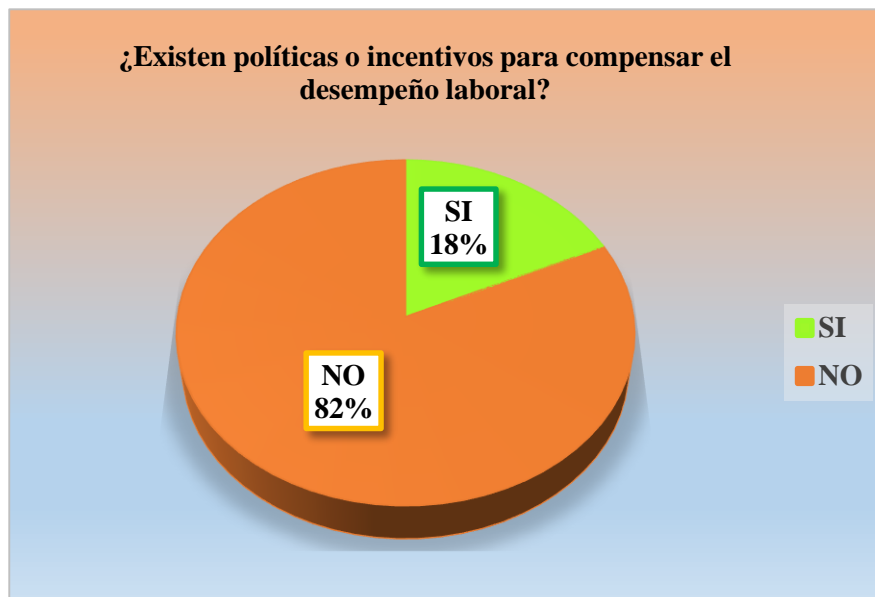


Gráfico 6-2: Políticas o incentivos

Fuente: Tabla 7-2

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Análisis:

De acuerdo a lo expresado por la población encuestada se obtiene como resultado que un 18% de los funcionarios manifiestan que sí existen incentivos para compensar el desempeño laboral, mientras que un 82% de los funcionarios establecen que no existe o que desconocen la existencia de políticas o incentivos para compensar el desempeño laboral, por lo que la mayoría de los empleados manifiestan que trabajan de la mejor manera en la organización, pero no han sido recompensados por su labor.

7. ¿Con qué frecuencia ha recibido capacitaciones acerca del control interno de la cooperativa?

Tabla 8-2: Capacitaciones de Control Interno

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	% RESPUESTAS
Frecuentemente	3	6%
Ocasionalmente	5	10%
Nunca	42	84%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
Realizado: Cayambe, Tania. 2020.

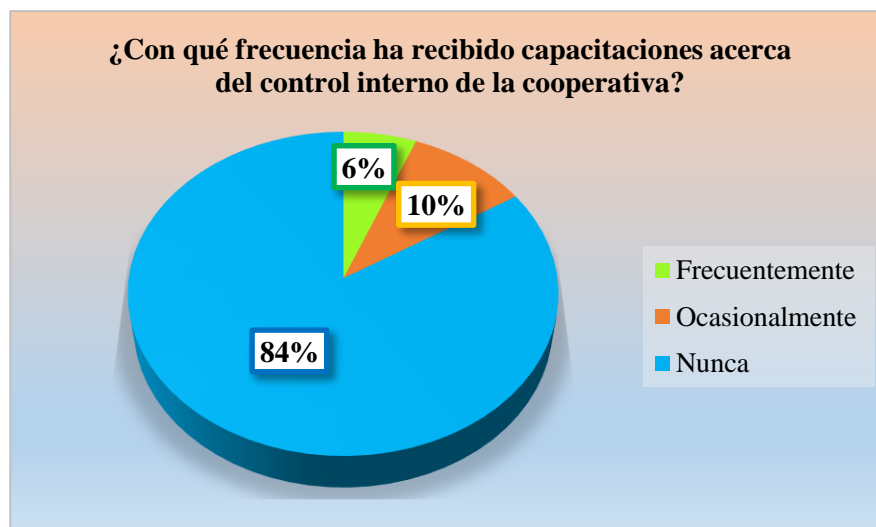


Gráfico 7-2: Capacitaciones de Control Interno

Fuente: Tabla 8-2
Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Análisis:

Del total de la población encuestada un 6% de los funcionarios, especialmente los responsables del control interno expresan que han recibido frecuentemente capacitaciones acerca del control interno de la cooperativa, mientras que un 10% de los funcionarios establecen que han recibido ocasionalmente capacitaciones acerca del control interno y un 84% del personal afirma que nunca han recibido capacitaciones acerca del control interno de la entidad, es decir la mayor parte de los empleados no conocen los lineamientos, políticas, normativas, etc., que son parte del sistema de control interno, debido a la falta de capacitaciones.

8. ¿Existe una comunicación adecuada entre los directivos y el personal y viceversa?

Tabla 9-2: Comunicación

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	% RESPUESTAS
SI	20	40%
NO	30	60%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
Realizado: Cayambe, Tania. 2020.



Gráfico 8-2: Comunicación

Fuente: Tabla 9-2

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Análisis:

De acuerdo a lo expresado por población encuestada se obtiene como resultado que un 40% de los funcionarios de la entidad manifiestan que sí existe una comunicación adecuada entre los directivos y el personal, mientras que un 60% de los funcionarios establecen que no existe una comunicación adecuada y pertinente entre los directivos y el personal y viceversa, ya que explican que los directivos o supervisores únicamente se comunican con los encargados del área o departamento de la organización.

9. ¿Existe una comunicación oportuna entre las diferentes áreas de la cooperativa?

Tabla 10-2: Comunicación entre áreas

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	% RESPUESTAS
SI	10	20%
NO	40	80%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda.
Realizado: Cayambe, Tania. 2020.



Gráfico 9-2: Comunicación entre áreas

Fuente: Tabla 10-2
Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Análisis:

Del total de la población encuestada, un 20% de los funcionarios de la cooperativa consideran que sí existe una comunicación oportuna entre las diferentes áreas de la organización, mientras que un 80% de los funcionarios manifiestan que no existe una comunicación oportuna, ya que al momento de pedir información o ciertos documentos entre las diferentes áreas no se ejecuta con la rapidez o eficiencia necesaria.

10.¿Con qué frecuencia el personal responsable del control supervisa el cumplimiento efectivo y eficaz de las actividades que realiza?

Tabla 11-2: Control

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	% RESPUESTAS
Siempre	5	10%
Frecuentemente	10	20%
A veces	30	60%
Nunca	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
Realizado: Cayambe, Tania. 2020.



Gráfico 10-2: Control

Fuente: Tabla 11-2
Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Análisis:

De acuerdo con lo que expresa la población encuestada se obtiene como resultado que un 10% de los funcionarios que laboran dentro de la organización establecen que el responsable del control siempre supervisa el cumplimiento de las actividades, mientras que un 20% de los funcionarios manifiestan que el responsable de control supervisa frecuentemente el cumplimiento efectivo y eficaz de las actividades que se realiza, un 60% de los empleados aseguran que el responsable de control supervisa a veces el cumplimiento de las actividades y un 10% menciona que el responsable de control nunca supervisa las actividades, por lo que la mayor parte de los funcionarios no evidencian el control continuo por parte del encargado de control.

2.9. Verificación de la Idea a Defender

Para la ejecución del presente trabajo de investigación, se realiza una entrevista y encuestas a los funcionarios de la entidad, con el fin de comprobar la viabilidad de la investigación, obteniendo como resultado que la evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del método COSO III, contribuirá al mejoramiento del sistema de control interno perfeccionando su desempeño organizacional por ende garantizará el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales.

Mediante la evaluación del sistema de control interno de la institución en estudio, se determinará si existen debilidades y falencias que requieran de correcciones y mejoras para garantizar la eficiencia y eficacia de los procesos internos.

Mediante la entrevista realizada a la persona responsable del control interno de la entidad, se pudo determinar aspectos importantes como la inexistencia de una evaluación al sistema de control interno y la falta de capacitación al personal de la entidad acerca del mismo, ya que es importante que todos los funcionarios conozcan todos los lineamientos establecidos en el control interno de la entidad financiera para ejecutar su trabajo de la mejor manera.

Mediante los resultados de las encuestas aplicadas al personal de la entidad se obtienen aspectos claves para la ejecución de la investigación como la existencia de una inadecuada infraestructura que impide el desempeño apropiado de los funcionarios de la entidad; la falta de políticas o normativas para definir una correcta contratación del personal y la ubicación pertinente acorde a sus conocimientos y habilidades; así mismo se evidencia la inexistencia de políticas o incentivos para compensar el desempeño laboral, por lo que los funcionarios se encuentran poco motivados en la ejecución de las actividades diarias; un aspecto importante que se pudo determinar es la falta de capacitación al personal acerca del control interno de la entidad; es evidente también que existe una comunicación poco viable y oportuna, tanto entre los directivos hacia el personal y viceversa, como entre las diferentes áreas de la organización, lo que conlleva a la falta de eficiencia en las actividades que se ejecutan.

Por tales motivos es importante realizar la evaluación al sistema de control interno de la entidad, ya que se pretende garantizar un buen desempeño organizacional por parte de los funcionarios, a través de la verificación del cumplimiento correcto de los procesos internos, y un análisis de la parte administrativa, operacional, estratégico, de control y legal, proponiendo acciones correctivas que permitan la acertada toma de decisiones.

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Título

Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo

3.2. Introducción

La evaluación al sistema de control interno basado en el COSO III, el cual está compuesto por cinco componentes y 17 principios, permite determinar el grado de cumplimiento de las actividades que se ejecutan dentro de la organización, verificando el desempeño eficiente de los procesos internos y el manejo adecuado de los recursos tanto humanos como financieros, así como también el acatamiento de las políticas, normativas, reglamentos y leyes que se encuentran establecidos en el control interno de la cooperativa, con el objetivo de proporcionar acciones correctivas para el mejoramiento de las deficiencias encontradas.

La propuesta de una evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” consta de tres fases expuestas a continuación:

FASE I: Planificación, esta fase está constituida por: Planificación Preliminar; en donde se obtiene la información general de la entidad de aspectos como: sus principales actividades, operaciones, metas u objetivos propuestos, estructura organizacional, sus políticas, normativas y el análisis FODA. Y la Planificación Específica; en donde se procede a ejecutar la evaluación al Control Interno de la institución, mediante la aplicación de cuestionarios basados en el COSO III, para determinar el cumplimiento correcto de los procesos internos de la entidad, con relación a cada uno de los componentes de control interno y sus principios correspondientes, de esta manera se determinará el nivel de riesgo y confianza de cada uno de los componentes.

FASE II: Ejecución, a partir de las debilidades encontradas se procede a ejecutar una Matriz de Enfoque de Auditoría, en donde se establece la documentación a verificar, indicadores, objetivos y los responsables, posteriormente se procede a la aplicación y análisis de indicadores.

FASE III: Comunicación de resultados, una vez ejecutada la evaluación al sistema de control interno se procede a elaborar un informe en donde conste los principales hallazgos encontrados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que contribuirá al mejoramiento continuo del sistema de control interno, y sirva como una herramienta o guía para la toma de decisiones oportunas a nivel empresarial por parte de la máxima autoridad, para el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales.

3.3. Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

- Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del método COSO III para el mejoramiento del desempeño organizacional y el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales.

Objetivos Específicos:

- Realizar el conocimiento preliminar de la entidad acerca de sus principales aspectos, mediante la información proporcionada por la misma, para conocer la situación actual de la cooperativa, sus principales actividades, metas, objetivos propuestos y su estructura organizativa.
- Evaluar el sistema de control interno de la cooperativa, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno basados en el modelo COSO III a cada uno de los componentes, para la determinación del nivel de riesgo y confianza en cada uno de ellos.
- Emitir un informe que contenga los principales hallazgos encontrados en la evaluación, que contenga sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para una correcta toma de decisiones.

3.4. Responsables de Control Interno

El control interno de la cooperativa es responsabilidad principal de la máxima autoridad de la entidad como es el Gerente General, quien es el encargado de garantizar el buen funcionamiento de las actividades que se ejecutan dentro de la entidad, y del direccionamiento adecuado de todos los funcionarios, mediante el establecimiento de estrategias que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos.

El encargado de la Unidad de control interno de la organización, es también responsable de velar que todas las actividades se ejecuten conforme a lo establecido en el manual de control interno, con el fin de que se cumplan las políticas, normativa o reglamentos existentes para garantizar eficiencia y eficacia en todos sus procesos. Es responsabilidad de los demás directivos y todo el personal que labora en la entidad asegurar el funcionamiento correcto, desarrollo y evaluación de todas las actividades administrativas y financieras de la entidad.

3.5. Alcance

La propuesta de una evaluación al sistema de control interno, está dirigida a todos los procesos internos de la entidad, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de cada una de las actividades, el cual se recomienda que posteriormente los resultados de la evaluación sean socializados con todo el personal de la institución, con el objetivo de implementar acciones correctivas y de mejora para un buen desempeño organizacional a través de la correcta ejecución de los procesos internos, por ende garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Es importante que se realice una evaluación al sistema de control interno por lo menos una vez al año para garantizar el desarrollo correcto de las operaciones de la institución.

3.6. Contenido de la Propuesta

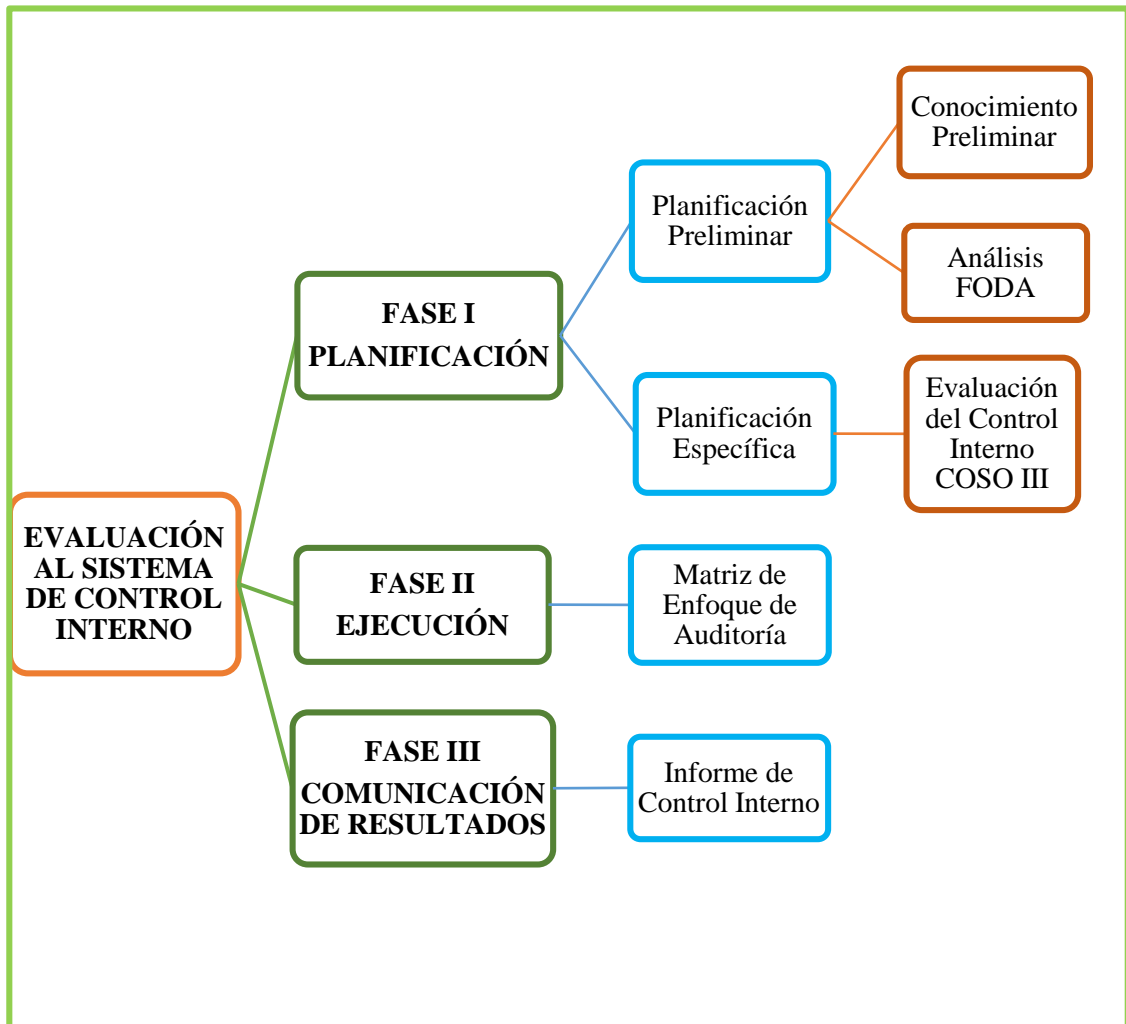


Figura 1-3: Contenido de la Propuesta

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

3.7. Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda

PROPUESTA DE TRABAJO

Riobamba, 03 de Agosto de 2020

Ing.

Pedro Khipo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Tengo el agrado de enviarle mi propuesta de trabajo para realizar una Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero del 2020 al 31 de diciembre del 2019, la misma que ha sido elaborada para evaluar el funcionamiento correcto de los procesos internos y la eficiencia del desempeño organizacional que permita el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Cooperativa.

INFORMACIÓN GENERAL

MISIÓN

Ofrecer servicios de evaluaciones de control interno, asesoramiento y consultoría contable y de auditoría, con calidad, eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo y atención al cliente para garantizar soluciones prácticas a los problemas.

VISIÓN

Ser un ente reconocido por la confiabilidad del servicio mediante la capacitación permanente del personal y el cumplimiento de leyes y normas para alcanzar el posicionamiento en el mercado local.

VALORES CORPORATIVOS

- Responsabilidad
- Transparencia
- Confidencialidad
- Trabajo en equipo

METODOLOGÍA DEL TRABAJO

Objetivos

- Realizar el conocimiento preliminar de la entidad acerca de sus principales aspectos, mediante la información proporcionada por la misma, para conocer la situación actual de la cooperativa, sus principales actividades, metas, objetivos propuestos y su estructura organizativa.
- Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltd, mediante la aplicación del método COSO III para el mejoramiento del desempeño organizacional y el cumplimiento efectivo y eficaz de sus objetivos institucionales.
- Emitir un informe que contenga los principales hallazgos encontrados en la evaluación, que contenga sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para una correcta toma de decisiones.

Alcance

Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., mediante la aplicación del método COSO III para la disminución de errores corporativos, operativos y administrativos y el mejoramiento de la gestión administrativa en la entidad.

PRODUCTOS A ENTREGAR

La ejecución de la evaluación de control interno dará como resultado un informe en donde conste los principales hallazgos encontrados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que contribuirá al mejoramiento continuo del sistema de control interno, y sirva como una herramienta o guía para la toma de decisiones oportunas a nivel empresarial por parte de la máxima autoridad, para el cumplimiento efectivo y eficaz de sus objetivos institucionales.

Ing. Tania Cayambe
AUDITORA

CARTA DE COMPROMISO

Riobamba, 05 de Agosto de 2020

Ing.

Pedro Khipo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente tengo el agrado de confirmar la aceptación y entendimiento de este compromiso para efectuar una Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., período comprendido de 01 de enero a 31 de diciembre del 2019, con el objetivo de:

Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltd, mediante la aplicación del método COSO III para el mejoramiento del desempeño organizacional y el cumplimiento efectivo y eficaz de sus objetivos institucionales.

La responsabilidad de la Evaluación al Sistema de Control Interno estará a cargo de la señorita, Tania Cayambe quien lo realizará de acuerdo a las respectivas normas técnicas.

No obstante, cualquier asunto significativo relacionado con los procesos a ser evaluados que surja durante la evaluación, serán comunicado en las conclusiones y recomendaciones del informe.

Esperando una colaboración total de su personal y confiando en la disposición de la documentación e información que se requiera para desarrollar el trabajo de auditoría y seguros de tener una respuestas favorable a nuestra petición le agradecemos de antemano.

Atentamente,

Ing. Tania Cayambe
AUDITORA

ORDEN DE TRABAJO

Riobamba, 08 de Agosto de 2020

Ing.

Tania Cayambe

AUDITORA

Presente. -

De mi consideración:

De conformidad con el plan de actividades establecido para el presente año, me permito disponer a usted para que proceda a la realización de la Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., para lo cual es designado como Equipo de Auditoría a:

Nombres	Cargo
Dra. Sandra Jácome	Supervisor
Dr. Patricio Robalino	Jefe de Equipo
Ing. Tania Cayambe	Auditora

El objetivo de la Evaluación de Control Interno está encaminado a:

Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltd, mediante la aplicación del método COSO III para el mejoramiento del desempeño organizacional y el cumplimiento efectivo y eficaz de sus objetivos institucionales.

Emitir un informe que contenga los principales hallazgos encontrados en la evaluación, que contenga sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para una correcta toma de decisiones.

Para el efecto se realizará la visita a los diferentes departamentos con la finalidad de elaborar planes y programas, documentos que se utilizarán en el desarrollo de la auditoría.

Atentamente,

Dra. Sandra Jácome
SUPERVISORA

CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Riobamba, 10 de Agosto de 2020

Ing.

Pedro Khipo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de Trabajo N° 01 emitida, se notificó a usted que se iniciará la Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., período comprendido de 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019. Con el propósito de dar el inicio a la ejecución de la evaluación, se nos ha ilustrado para que establezcamos contacto con usted o con quien usted designe para la entrega de la documentación que sea necesaria para dar inicio a nuestra evaluación de control interno.

Por lo indicado solicito se sirva remitir la siguiente información:

- MANUAL DE CONTROL INTERNO
- NÓMINA DE DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS
- ESTATUTO DE LA COOPERATIVA
- REGLAMENTO AL ESTATUTO DE LA COOPERATIVA
- INFORME DE EVALUACIONES ANTERIORES
- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
- MANUAL DE CRÉDITO
- REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

Dado el limitado tiempo asignado para la acción de control, solicito se sirva atender a la petición en los los próximos diez días a partir de la recepción del presente.

Anticipamos nuestros sinceros agradecimientos y esperamos su colaboración.

Atentamente,

Ing. Tania Cayambe
AUDITORA

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

Riobamba, 20 de Agosto de 2020

Ing.

Pedro Khipo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria notifico a usted, que la señorita Tania Cayambe en calidad de Auditora, iniciará el proceso de Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., período comprendido de 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019.

Por lo cual solicitamos que se nos facilite la información necesaria para la ejecución de la evaluación, así como la colaboración de todos los empleados de la entidad.

Atentamente,

Dra. Sandra Jácome
SUPERVISORA

3.7.1. FASE I: Planificación

3.7.1.1. Planificación Preliminar



ENTIDAD	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.
DIRECCIÓN	Avenida. José Veloz 23-24, Riobamba
TIPO DE TRABAJO	Evaluación al Sistema de Control Interno
PERÍODO	01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
INFORMACIÓN GENERAL	IG
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN	MP
ANÁLISIS FODA	AF
INFORME DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR	ICP

3.7.1.1.1. Información General

Razón Social:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
Sector Empresarial:	Financiero
Representante Legal:	Ing. Pedro Khipo
RUC:	0691706710001
Dirección:	Av. José Veloz 23-24, Riobamba
Teléfono:	(03) 296-2706
E-mail:	www.coopdaquilema.com

3.7.1.1.2. Reseña Histórica

Entre los años 1985 y 1989 un grupo de indígenas de varias comunidades de Cacha, cansados por los abusos, maltratos, exclusión social y económica que sufrían como emigrantes en la ciudad de Riobamba, proponen la creación de una Caja de Ahorro y Crédito denominado “El Banco Puruwakacha”, el mismo que logró recaudar un capital inicial de tres mil sucres. Para ello necesitaron el asesoramiento del Fondo de Progreso del Pueblo Ecuatoriano (FEPP), quien propuso legalizar la entidad ante el entonces Ministerio de Bienestar Social y la Dirección Nacional de Cooperativas, los funcionarios de estas instituciones aprobaron su constitución como Cooperativa de Desarrollo Comunal Fernando Daquilema, el 26 de marzo de 1990.

Entre el año 1990 y 2003, la Cooperativa realizó actividades orientadas al desarrollo local, pero se dieron cuenta de que la falta de especialización en determinadas áreas era una de sus debilidades. Desde 2004, la Cooperativa se ha comprometido a realizar actividades financieras (ahorro y crédito) bajo un enfoque pluricultural y multiétnico, fortaleciendo así la identidad cultural del pueblo indígena Puruwa.

Bajo este enfoque, entre los años 2004 y 2005, líderes indígenas de las diversas comunidades del pueblo Puruwa Cacha y los directivos de la Cooperativa de Desarrollo Comunal Fernando Daquilema, proponen reformar su estatuto a Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada e inician sus operaciones con una matriz en la parroquia de Cacha del Cantón Riobamba, una primera agencia en la ciudad de Riobamba y posteriormente apertura tres agencias en el Distrito Metropolitano de Quito.

En la actualidad la Cooperativa Fernando Daquilema cuenta con quince agencias en donde desarrolla sus operaciones en las principales ciudades del país.

3.7.1.1.3. *Base Legal*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera de economía solidaria controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES), constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 4838, con su estatuto reformado y aprobado con fecha el 25 de Julio del año 2005.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se rige por las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento de Economía Popular y Solidaria.
- Código de Trabajo

Normas y disposiciones legales Internas:

- Estatuto
- Reglamento Interno
- Reglamento de Crédito
- Manual de Crédito
- Políticas de Crédito
- Código de Ética

3.7.1.1.4. *Situación Actual*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país, realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/o terceros con sujeción a la regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente Regulador.

3.7.1.1.5. Ubicación Geográfica

País: Ecuador
Provincia: Chimborazo
Cantón: Riobamba
Dirección: Av. José Veloz 23-24, Riobamba

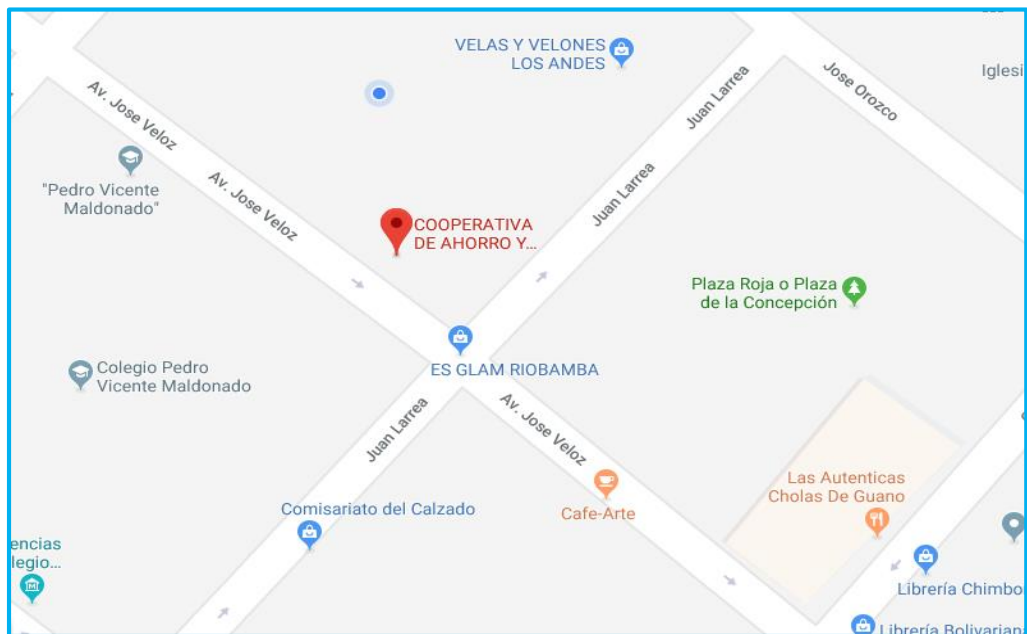


Figura 2-3: Ubicación Geográfica COAC Fernando Daquilema
 Fuente: Google Maps

3.7.1.1.6. Filosofía Empresarial

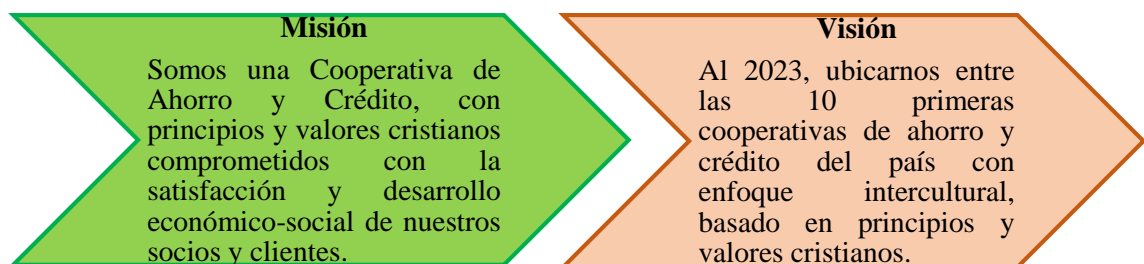


Figura 3-3: Misión y Visión COAC “Fernando Daquilema”
 Fuente: www.coopdaquilema.com/somos/
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Principios Cooperativos



Figura 4-3: Principios Cooperativos

Fuente: www.coopdaquilema.com/somos/

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Valores Institucionales

- **Transparencia:** Trabajar siempre con coherencia, sinceridad y libre de fraudes y corrupción.
- **Lealtad:** Comprometerse al cumplimiento de la misión y visión de la institución.
- **Equidad:** Trato justo e igualitario a todas las personas sin distinción alguna.
- **Solidaridad:** Cooperación para alcanzar un impacto social positivo.
- **Responsabilidad:** Compromiso a un buen desempeño organizacional.
- **Disciplina:** Demostrar puntualidad, orden, respeto, cumplimiento de disposiciones.
- **Identidad:** Conservar vestimenta, idioma, cultura y tradición indígena.

Objetivos Cooperativos

- Convertirse en la Cooperativa más sobresaliente del pueblo Puruwa bajo un modelo de gestión con principios y valores cristianos y de los pueblos originarios.
- Fomentar la cooperación económica y social entre los socios y la creación de servicios adicionales en beneficio de los socios y sus familias mediante la integración con organismos del Sector de la Economía Popular y Solidaria.

3.7.1.1.7. Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”

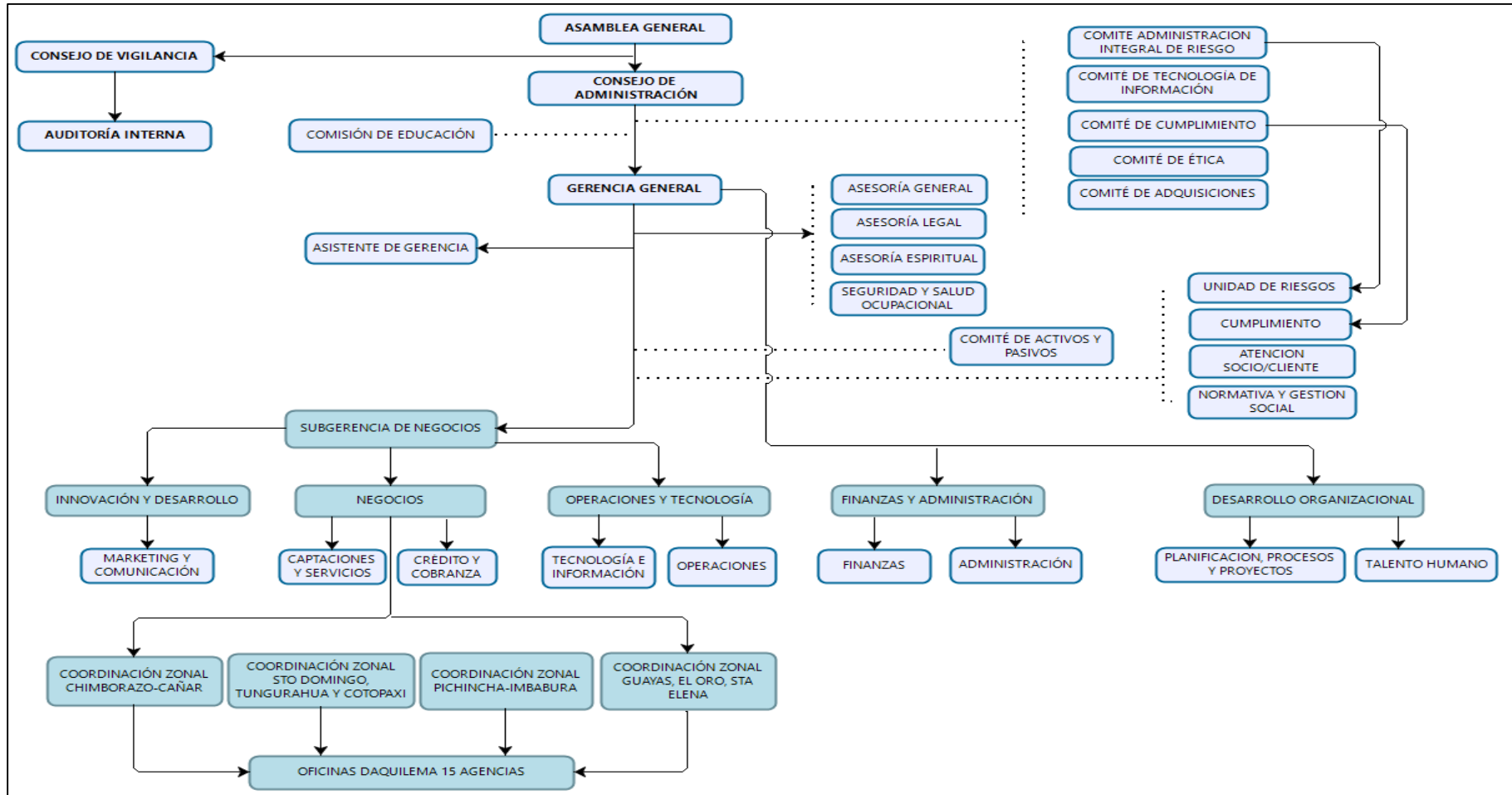


Figura 5-3: Estructura Organizacional COAC "Fernando Daquilema"

Fuente: www.coopdaquilema.com.

Realizado por: Cooperativa Fernando Daquilema.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

MP 1/3

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Riobamba, 01 de Septiembre de 2020

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Evaluación de Control Interno

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

1. Motivo de la Evaluación

La Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se efectuará en base a la información proporcionada para determinar el nivel de confianza y nivel de riesgo de cada uno de los componentes de control interno, con el fin de contribuir al mejoramiento del desempeño organizacional y el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales.

2. Objetivo de la Evaluación

Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del método COSO III para el mejoramiento del desempeño organizacional y el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales.

3. Alcance

La evaluación de control interno se realizará del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

4. Identificación de los componentes a examinar

- Entorno de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

5. Personal Encargado

Nombres	Cargo
Dra. Sandra Jácome	Supervisor
Dr. Patricio Robalino	Jefe de Auditoría
Ing. Tania Cayambe	Auditora

6. Tiempo Estimado

El tiempo estimado para la realización de la evaluación es el siguiente:

FASE I: Planificación Preliminar: Desde el 03 de Agosto al 04 de Septiembre del 2020. 24 días laborables.

FASE I: Planificación Específica: Desde el 07 de Septiembre al 09 de Octubre del 2020. 25 días laborables.

FASE II: Ejecución: Desde el 15 de Octubre al 04 de Noviembre del 2020. 15 días laborables.

FASE III: Comunicación de Resultados: Desde 10 de Noviembre al 21 de Diciembre del 2020. 27 días Laborables.

TOTAL: 90 días laborables.

7. Recursos Necesarios

Recursos	Valor
Materiales	\$ 30,00
Tecnológicos	\$ 30,00
Transporte y Alimentación	\$ 50,00
TOTAL	\$ 110,00

8. Metodología a utilizar

- Análisis FODA
- Cuestionarios de Control Interno Método COSO III
- Entrevista
- Encuestas

9. Cronograma General

Para observar de una manera más comprensible y detallada las actividades a realizar, a continuación se adjunta un cronograma de las actividades propuestas.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

MP 3/3

N ^{ra}	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MES				MES				MES				MES				MES			
			AGOSTO				SEPTIEMB.				OCTUBRE				NOVIEMB.				DICIEMB.			
			SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
FASE I: PLANIFICACIÓN																						
Planificación Preliminar																						
1	Formalidades	Equip. de Audit.	■	■																		
2	Establecer la Información General de la entidad	Auditora			■	■																
3	Revisión de la estructura organizacional	Auditora				■																
4	Memorándum de Planificación	Auditora					■															
5	Establecer la Matriz FODA	Auditora						■														
6	Análisis de Factores Internos y Externos	Auditora						■														
7	Análisis de la de Matriz de Correlación DA, FO	Auditora						■														
8	Establecer la Matriz de Prioridades	Auditora						■														
9	Análisis de la Matriz de Perfil Estratégico	Auditora						■														
10	Informe de Conocimiento Preliminar.	Equip. de Audit.							■													
Planificación Específica																						
11	Evaluación de Control Interno	Auditora									■	■	■	■								
12	Análisis de Control Interno	Auditora													■							
FASE II: EJECUCIÓN																						
13	Aplicación de Programas de Auditoría	Auditora													■							
14	Ejecutar la Matriz de Enfoque de Auditoría	Auditora														■	■					
15	Elaborar Hojas de Hallazgos	Auditora															■					
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS																						
16	Informe Final de Control Interno	Equip. de Audit.																		■	■	

Por la atención a la Presente, nuestros más sinceros agradecimientos

Atentamente,

 Dra. Sandra Jácome

 Tania Cayambe

3.7.1.1.8. Análisis FODA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

MATRIZ FODA

Tabla 1-3: Matriz FODA COAC "Fernando Daquilema"

ANÁLISIS MICRO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solvencia financiera para otorgar créditos. 2. Diversidad de servicios financieros. 3. Equipos tecnológicos e informáticos adecuados. 4. Atención al cliente en dos idiomas. 5. Confianza de los socios e imagen positiva frente a la sociedad. 6. Mayor número de personal con experiencia crediticia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de capacitación constante al personal. 2. Falta de una revisión minuciosa y selectiva a los estados financieros. 3. Proceso de selección al personal poco eficiente y desactualizado. 4. Falta de comunicación oportuna y pertinente entre las diferentes áreas. 5. Infraestructura poco favorable para la ejecución de las actividades.
ANÁLISIS MACRO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios financieros. 2. Grandes avances tecnológicos. 3. Alianzas estratégicas con otras instituciones para ampliar la oferta de servicios financieros. 4. Incremento de la población que genera más necesidades. 5. Capacitaciones gratuitas por parte del Sistema Popular y Solidario que impulsa al crecimiento institucional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de la competencia en el mercado financiero. 2. Inestabilidad económica y laboral de los socios que acceden a los créditos. 3. Desastres naturales y pandemias. 4. Cambios constantes de las regulaciones por parte de los organismos de control. 5. Incremento de fraudes y corrupción por mal manejo de los recursos.

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

3.7.1.1.9. Análisis de Factores Internos

Tabla 2-3: Análisis de Factores Internos

FACTORES INTERNOS	POND.	FACTOR	CALIFIC
FORTALEZAS			
Solvencia financiera para otorgar créditos.	0.09	4	0.36
Diversidad de servicios financieros.	0.09	4	0.36
Equipos tecnológicos e informáticos adecuados.	0.09	3	0.27
Atención al cliente en dos idiomas.	0.09	3	0.27
Confianza de los socios e imagen positiva frente a la sociedad.	0.09	3	0.27
Mayor número de personal con experiencia crediticia.	0.09	3	0.27
DEBILIDADES			
Falta de capacitación constante al personal..	0.09	2	0.18
Falta de una revisión minuciosa y selectiva a los estados financieros.	0.09	2	0.18
Proceso de selección al personal poco eficiente y desactualizado.	0.09	1	0.09
Falta de comunicación oportuna y pertinente entre las diferentes áreas.	0.09	2	0.18
Infraestructura poco favorable para la ejecución de las actividades.	0.09	1	0.09
TOTAL	1	28	2,52

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Debilidad menor	1
Debilidad controlada	2
Fortaleza mayor	3
Fortaleza de éxito	4

Análisis: El parámetro del resultado en la matriz de medios internos es de 2.75, que indica que la cooperativa tiene más fortalezas que debilidades, específicamente cuenta con fortalezas controladas, pero también se presentan ciertas debilidades como: la falta de capacitación constante al personal, la falta de una revisión minuciosa y selectiva a los estados financieros y la falta de comunicación oportuna y pertinente entre las diferentes áreas; que para ser minimizadas se deben aplicar estrategias, políticas o acciones correctivas, con el fin de convertir las debilidades en fortalezas de esta manera lograr la excelencia empresarial.

3.7.1.1.10. Análisis de Factores Externos

Tabla 3-3: Análisis de Factores Externos

FACTORES EXTERNOS	POND.	FACTOR	CALIFIC
OPORTUNIDADES			
Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios financieros.	0.10	3	0.30
Alianzas estratégicas con otras instituciones para ampliar la oferta de servicios financieros.	0.10	4	0.40
Incremento de la población que genera más necesidades.	0.10	3	0.30
Grandes avances tecnológicos.	0.10	4	0.40
Capacitaciones gratuitas por parte del Sistema Popular y Solidario que impulsa al crecimiento institucional.	0.10	3	0.30
AMENAZAS			
Incremento de fraudes y corrupción por mal manejo de los recursos.	0.10	2	0.20
Incremento de la competencia en el mercado financiero.	0.10	2	0.20
Cambios constantes de las regulaciones por parte de los organismos de control.	0.10	1	0.10
Inestabilidad económica y laboral de los socios que acceden a los créditos.	0.10	2	0.20
Desastres naturales y pandemias.	0.10	2	0.20
TOTAL	1	27	2,60

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Amenaza menor	1
Amenaza controlada	2
Oportunidad mayor	3
Oportunidad de éxito	4

Análisis: El resultado de la matriz de factores externos es 2.60, que indica que la Cooperativa tiene amenazas controladas, pero es necesario que la entidad establezca nuevas estrategias que permitan aprovechar de mejor manera las oportunidades existentes y revisar las normativas vigentes en cuanto a los organismos de control que se rige la institución para que de esta forma las amenazas que se presentan sean contrarrestadas.

3.7.1.1.11. *Matriz de Correlación FO*

Tabla 4-3: Matriz de Correlación FO

		O1:	O2:	O3:	O4:	O5:	
FO		Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios financieros.	Grandes avances tecnológicos.	Alianzas estratégicas con otras instituciones para ampliar la oferta de servicios financieros.	Incremento de la población que genera más necesidades.	Capacitaciones gratuitas por parte del Sistema Popular y Solidario que impulsa al crecimiento institucional.	TOTAL
F1:	Solvencia financiera para otorgar créditos.	5	1	3	3	1	13
F2:	Diversidad de servicios financieros.	5	3	5	3	1	17
F3:	Equipos tecnológicos e informáticos adecuados.	3	5	1	1	3	13
F4:	Atención al cliente en dos idiomas.	3	1	3	3	1	11
F5:	Confianza de los socios e imagen positiva frente a la sociedad.	5	1	3	3	1	13
F6:	Mayor número de personal con experiencia crediticia.	3	3	3	3	3	15
	TOTAL	24	14	18	16	10	Σ 82

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Relación significativa directa = 5
Relación Media =3
Poca Relación: 1

3.7.1.1.12. Matriz de Correlación DA

Tabla 5-3: Matriz de Correlación DA

DA		A1:	A2:	A3:	A4:	A5:	TOTAL
		Incremento de la competencia en el mercado financiero.	Inestabilidad económica y laboral de los socios que acceden a los créditos.	Desastres naturales y pandemias.	Cambios constantes de las regulaciones por parte de los organismos de control.	Incremento de fraudes y corrupción por mal manejo de los recursos.	
D1:	Falta de capacitación constante al personal.	3	1	1	3	3	11
D2:	Falta de una revisión minuciosa y selectiva a los estados financieros.	1	1	1	1	5	9
D3:	Proceso de selección al personal poco eficiente y desactualizado.	3	1	1	3	5	13
D4:	Falta de comunicación oportuna y pertinente entre las diferentes áreas.	3	1	1	3	3	11
D5:	Infraestructura poco favorable para la ejecución de las actividades.	3	1	1	1	1	7
TOTAL		13	5	5	11	17	Σ51

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Tania, Cayambe. 2020.

Relación significativa directa = 5
Relación Media =3
Poca Relación: 1

3.7.1.1.13. Análisis Matriz de Correlación

Matriz de Correlación de Fortalezas y Oportunidades

A través de la matriz de correlación FO se pudo evidenciar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., cuenta con seis fortalezas de las cuales dos fortalezas son las más significativas, que son: Diversidad de servicios financieros y un mayor número de personal con experiencia crediticia, lo que conlleva a obtener una ventaja competitiva frente a la competencia y es necesario que siga potenciando todas sus fortalezas, con el fin de llegar a ser la Cooperativa número uno en brindar servicios financieros.

También se pudo determinar que la Cooperativa cuenta con cinco oportunidades de las cuales dos oportunidades son las más importantes, que son: Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios financieros y alianzas estratégicas con otras instituciones para ampliar la oferta de servicios financieros, las mismas que la entidad debe aprovechar y posteriormente convertirlas en fortalezas.

Matriz de Correlación de Debilidades y Amenazas

A través de la matriz de correlación DA se evidencia que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., posee cinco debilidades, de las cuales tres de sus debilidades son más significativas, que son: Proceso de selección al personal poco eficiente y desactualizado, la falta de capacitación constante al personal y falta de comunicación oportuna y pertinente entre las diferentes áreas; las mismas que requieren de acciones correctivas con el fin de convertirlas en fortalezas y garantizar un buen desempeño organizacional.

Se pudo determinar también que la organización posee cinco amenazas que pueden afectar el progreso de la misma, de las cuales dos amenazas son más significativas, que son: Incremento de fraudes y corrupción por mal manejo de los recursos y el incremento de la competencia en el mercado financiero, por lo que la organización debe mejorar en sus procesos internos para brindar un servicio eficiente y eficaz a sus socios, con el fin de evitar las amenazas existentes.

3.7.1.1.14. Matriz de Prioridades

Tabla 6-3: Matriz de Prioridades

VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	FORTALEZAS
17	F2:	Diversidad de servicios financieros.
15	F6:	Mayor número de personal con experiencia crediticia.
13	F1:	Solvencia financiera para otorgar créditos.
13	F3:	Equipos tecnológicos e informáticos adecuados.
13	F5:	Confianza de los socios e imagen positiva frente a la sociedad.
11	F4:	Atención al cliente en dos idiomas.
Σ	CÓDIGO	DEBILIDADES
13	D3:	Proceso de selección al personal poco eficiente y desactualizado,.
11	D1:	Falta de capacitación constante al personal.
11	D4:	Falta de comunicación oportuna y pertinente entre las diferentes áreas.
9	D2:	Falta de una revisión minuciosa y selectiva a los estados financieros.
7	D5:	Infraestructura poco favorable para la ejecución de las actividades.

VARIABLES EXTERNAS		
Σ	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
24	O1:	Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios financieros.
18	O3:	Alianzas estratégicas con otras instituciones para ampliar la oferta de servicios financieros.
16	O4:	Incremento de la población que genera más necesidades.
14	O2:	Grandes avances tecnológicos.
10	O5:	Capacitaciones gratuitas por parte del Sistema Popular y Solidario que impulsa al crecimiento institucional.
Σ	CÓDIGO	AMENAZAS
17	A5:	Incremento de fraudes y corrupción por mal manejo de los recursos.
13	A1:	Incremento de la competencia en el mercado financiero.
11	A4:	Cambios constantes de las regulaciones por parte de los organismos de control.
5	A2:	Inestabilidad económica y laboral de los socios que acceden a los créditos.
5	A3:	Desastres naturales y pandemias.

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

3.7.1.1.15. Matriz de Perfil Estratégico Interno

Tabla 7-3: Matriz de Perfil Estratégico Interno

ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN /IMPACTO				
	DEBILIDAD		Equilibrio	FORTALEZA	
	Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza
	1	2	3	4	5
D1. Falta de capacitación constante al personal.	●				
D2. Falta de una revisión minuciosa y selectiva a los estados financieros.	●				
D3. Proceso de selección al personal poco eficiente y desactualizado, .		●			
D4. Falta de comunicación oportuna y pertinente entre las diferentes áreas.		●			
D5. Infraestructura poco favorable para la ejecución de las actividades.		●			
F1. Solvencia financiera para otorgar créditos.					●
F2. Diversidad de servicios financieros.					●
F3. Equipos tecnológicos e informáticos adecuados.				●	
F4. Atención al cliente en dos idiomas.				●	
F5. Confianza de los socios e imagen positiva frente a la sociedad.				●	
F6. Mayor número de personal con experiencia crediticia.					●
TOTAL	2	3	0	3	3
PORCENTAJE	18%	27%	0%	27%	27%

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

3.7.1.1.16. Análisis Matriz de Perfil Estratégico Interno

Mediante el análisis de Perfil Estratégico Interno se obtiene como resultado lo siguiente: las grandes debilidades representan un 18%, las debilidades representan un 27%, se presenta un equilibrio de 0%, mientras que las fortalezas contituyen un 27% y las grandes fortalezas representan un 27%, lo que significa que la institución posee fortalezas importantes que le permiten contrarrestar sus debilidades.

En cuanto a lo que tiene que ver con la falta de capacitación constante al personal, que es su debilidad más significativa, es necesario tomar acciones correctivas con el fin de eliminar esta debilidad y convertirla en una fortaleza, que pueda contribuir al éxito empresarial.

Es necesario que la entidad establezca objetivos y metas cuantificables en determinados períodos, con el fin de lograr un mayor crecimiento de la entidad,

Las debilidades más relevantes son:

- Falta de capacitación constante al personal de la entidad.
- Falta de una revisión minuciosa y selectiva a los estados financieros.

Las fortalezas más representativas son:

- Solvencia financiera para otorgar créditos.
- Diversidad de servicios financieros

3.7.1.1.17. Matriz de Perfil Estratégico Externo

Tabla 8-3: Matriz de Perfil Estratégico Externo

ASPECTOS EXTERNOS	CLASIFICACIÓN /IMPACTO				
	AMENAZA		Equilibrio	OPORTUNIDAD	
	Gran Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran Oportunidad
	1	2	3	4	5
A1. Incremento de la competencia en el mercado financiero.	●				
A2. Inestabilidad económica y laboral de los socios que acceden a los créditos.	●				
A3. Desastres naturales y pandemias.		●			
A4. Cambios constantes de las regulaciones por parte de los organismos de control.			●		
A5. Incremento de fraudes y corrupción por mal manejo de los recursos.		●			
O1. Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios financieros.				●	
O2. Grandes avances tecnológicos.					●
O3. Alianzas estratégicas con otras instituciones para ampliar la oferta de servicios financieros.					●
O4. Incremento de la población que genera más necesidades.			●		
O5. Capacitaciones gratuitas por parte del Sistema Popular y Solidario que impulsa al crecimiento institucional.				●	
TOTAL	2	2	2	2	2
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

3.7.1.1.18. Análisis Matriz de Perfil Estratégico Externo

Mediante el análisis de Perfil Estratégico Externo se obtuvo los siguientes resultados: las grandes amenazas representan un 20% y las amenazas constituyen también un 20%, se obtiene un equilibrio de 20%, por otra parte las oportunidades representan un 20% y de igual forma las grandes oportunidades constituyen un 20%, lo que representa que hay un resultado neutro debido a que se obtiene el mismo valor.

Es importante que la organización aproveche de mejor manera las oportunidades, las mismas que les permitirán obtener mayores ventajas y convertirlas en fortalezas para beneficio de la entidad.

Por otra parte hay que tener en cuenta a las instituciones a las que se considera como competencia, realizando un análisis de mercado e inspeccionando el entorno, con el fin de contrarrestar las amenazas existentes.

Las oportunidades más relevantes son:

- Grandes avances tecnológicos.
- Alianzas estratégicas con otras instituciones para ampliar la oferta de servicios financieros.

Las amenazas más significativas son:

- Incremento de la competencia en el mercado financiero.
- Inestabilidad económica y laboral de los socios que acceden a los créditos.

3.7.1.1.19. Informe de Conocimiento Preliminar

Ing.

Pedro Khipo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Una vez efectuado el conocimiento preliminar de la institución, mediante la aplicación de diversas técnicas de investigación como: observación de las actividades que se ejecutan dentro de la Cooperativa y entrevista realizada al encargado de Control Interno de la entidad, se ha podido obtener información relevante que permite determinar la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa y la forma en la que se desarrollan los procesos internos mediante el trabajo tanto de los funcionarios como de los directivos de la misma.

Las principales debilidades encontradas durante el diagnóstico inicial requieren de acciones correctivas para poder contrarrestarlas, por lo que se recomienda lo siguiente:

DIAGNÓSTICO GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

1. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Debilidad: La Cooperativa Fernando Daquilema Cuenta con la misión y visión, pero estas no se encuentran actualizadas.

Recomendación: Actualizar la misión y visión de la institución, ya que es importante adaptarlas a la situación actual de la entidad, y a los cambios efectuados en sus reglamentos y estatutos, con el fin de perfilar los objetivos institucionales que permitan el desarrollo futuro de la Cooperativa.

2. MATRIZ FODA EN LA COOPERATIVA

Debilidad: La Cooperativa Fernando Daquilema no ha planteado una matriz FODA, en donde se detallen sus principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Recomendación: Implementar una matriz FODA de la Cooperativa, con el fin de conocer sus factores internos como son las fortalezas y debilidades y sus factores externos como son las

oportunidades y amenazas para contrarrestar sus debilidades y potenciar sus fortalezas y buscar la excelencia empresarial.

3. INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL

Debilidad: Falta de adecuación de la infraestructura de la Cooperativa para la ejecución óptima de las actividades.

Recomendación: Implementar y adecuar las oficinas con todos los recursos necesarios para garantizar la satisfacción de todos los funcionarios al momento de realizar las operaciones de la entidad, de esta manera se logrará un buen desempeño organizacional.

4. CAPACITACIÓN

Debilidad: Falta de capacitación al personal acerca del Control Interno de la Cooperativa y acerca de ciertos procesos internos que se manejan dentro de la entidad.

Recomendación: Ejecutar un plan de capacitaciones semestrales o anuales, con el fin de dar a conocer los lineamientos, políticas, normativas, procesos, etc., incluidos en el Control Interno que la entidad ha implementado, de esta manera garantizar el desempeño eficiente en cuanto a los procesos internos de la institución.

3.7.1.2. Planificación Específica



ENTIDAD	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.
DIRECCIÓN	Avenida. José Veloz 23-24, Riobamba
TIPO DE TRABAJO	Evaluación al Sistema de Control Interno
PERÍODO	01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CCI
ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO	ACI

3.7.1.2.1. Evaluación del Control Interno

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD:		COAC "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA						
COMPONENTE:		ENTORNO DE CONTROL						
PERÍODO ANALIZADO:		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019						
ENTREVISTADO:		Gerente General						
OBJETIVO:		Evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., mediante el componente Entorno de Control, para la determinación del cumplimiento por parte de la entidad acerca del control de sus actividades.						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
PRINCIPIO 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.								
1	¿La máxima autoridad de la entidad establece de forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos?	X			10	10	100%	La entidad cuenta con un manual de Control Interno aprobado por el Consejo de Administración, elaborado en el año 2013, en donde consta las líneas de conducta y medidas de control.
2	¿Existe un código de conducta y/o una política de ética en la organización, y estos han sido comunicados adecuadamente?	X			10	8	80%	La organización posee un código de ética y normas de conducta de la entidad, debidamente aprobados por el Consejo de Administración, pero no han sido difundidas de la mejor manera.
3	¿La máxima autoridad y los directivos han establecido los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional?	X			10	10	100%	La entidad financiera posee un código de ética, en cual esta establecido los principios y valores; además, este documento esta aprobados por el Consejo de Administración.

4	¿La Cooperativa realiza programas de capacitación relacionado al Código de Ética o acerca de temas relacionados?		X		10	0	0%	D1: No se efectúan capacitaciones al personal de la entidad acerca del Código de ética.
5	¿Los responsables de Control Interno establecen mecanismos que promuevan la incorporación del personal a los valores que establece la entidad?		X		10	0	0%	D2: No se han establecido mecanismos que permita la incorporación del personal a los valores institucionales.
6	¿Toma la gerencia acción disciplinaria en toda respuesta a las desviaciones de políticas y procedimientos aprobados o violaciones del código de ética?	X			10	10	100%	Las evaluaciones que realice la administración considerarán como aspecto indispensable el conocimiento del código de ética y las faltas e incumplimientos detectados, serán sancionados con todo rigor de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.
7	¿La Gerencia lidera dando el ejemplo a sus funcionarios acerca de la aplicación del código de ética?	X			10	10	100%	El Directorio y la Gerencia promueven el punto de vista de que un comportamiento ético es un buen negocio y lideran dando cumplimiento al código de ética y al Reglamento Interno de la institución.
8	¿Se respetan los valores culturales y religiosos en la entidad financiera?	X			10	10	100%	La organización posee principios y valores cristianos comprometidos con la satisfacción y desarrollo socio-económico de sus socios, estipulados en el código de ética de la organización.
PRINCIPIO 2: Ejerce Responsabilidad de Supervisión								
9	¿Existen mecanismos de supervisión que realizan los directivos de cada una de las áreas?		X		10	0	0%	D3: No existe mecanismos de supervisión para los directivos de cada área.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CCI 3/26

10	¿Se encuentran establecidas las responsabilidades de supervisión de la Dirección?	X			10	10	100%	En el Manual de Control Interno se encuentran establecidas las responsabilidades de supervisión de la Gerencia General, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia y el Comité de Auditoría.
11	¿Se evalúa de forma habitual las habilidades y conocimientos del personal de la entidad?		X		10	0	0%	D4: No se evalúa de forma habitual al personal.
12	¿Se supervisa los diferentes procesos internos de la entidad?	X			10	10	100%	Los jefes departamentales presentan informes trimestrales acerca del cumplimiento de metas de su área a la Gerencia General.
13	¿La unidad de Auditoría Interna evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos y la gestión de riesgos?	X			10	7	70%	La Unidad de Auditoría Interna presenta una auditoría financiera, una auditoría de gestión y una auditoría de calidad con sus respectivos informes durante el año 2018, pero no ha efectuado una evaluación al SCI.
PRINCIPIO 3: Establecimiento estructuras, niveles de autoridad y responsabilidad								
14	¿Existe un organigrama que define los niveles de autoridad?	X			10	10	100%	La entidad posee una estructura organizacional, documentada en la Planificación Estratégica correspondiente al año 2018 de la entidad.
15	¿La estructura organizativa de la entidad atiende el cumplimiento de la misión y apoya al logro de los objetivos institucionales?	X			10	10	100%	El proceso administrativo con el cual las actividades consiguen los objetivos institucionales, se produce debido a una estructura organizacional bien definida.
16	¿Se delegan funciones y responsabilidades considerando experiencia, competencia y perfil profesional?		X		10	0	0%	D5: No se considera el perfil profesional para delegar responsabilidades.
17	¿La delegación de funciones exige la responsabilidad por el cumplimiento de las operaciones y procesos y la asignación de la autoridad correspondiente?	X			10	10	100%	La organización cuenta con un Manual de Funciones por cada proceso y actividad, debidamente aprobado por el Gerente General y actualizados en el año 2018.

18	¿Los directivos de la Cooperativa especifican el nivel de competencias necesarias para los distintos puestos y actividades a desarrollarse en la entidad?	X			10	10	100%	Para la contratación del personal se aplica el Manual de Selección del Personal por Competencias actualizado en el año 2017, debidamente aprobado por Gerencia y el Consejo de Administración.
19	¿La máxima autoridad de la entidad establece mecanismos con el fin de que los funcionarios conozcan la responsabilidad que les corresponde para el funcionamiento adecuado del control interno?		X		10	0	0%	D6: No existen mecanismos para dar a conocer a los funcionarios la responsabilidad para el correcto funcionamiento del control interno.
PRINCIPIO 4: Demuestra compromiso para la competencia de sus profesionales								
20	¿La Unidad de Talento Humano formula y revisa periódicamente los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneración acorde a los puestos necesarios?	X			10	10	100%	La Unidad de Talento Humano presenta un informe de actualización de información del personal y los requisitos para cada puesto de trabajo y documento de salarios mínimos sectoriales emitidos por el Ministerio de Trabajo año 2019 a Gerencia.
21	¿La Cooperativa cuenta con un manual que describa las tareas, responsabilidades, competencias y requisitos necesarios de todos los puestos existentes en la entidad?	X			10	10	100%	La organización cuenta con un Manual de Funciones por cada proceso y actividad debidamente aprobado por el Gerente General y actualizados en el año 2018.
22	¿El departamento de Talento Humano dispone de un plan anual de capacitación dirigido al personal de la Cooperativa?		X		10	0	0%	D7: El Departamento de Talento Humano no dispone de un plan anual de capacitación al personal.
23	¿Existe un plan de incentivos para premiar el buen desempeño del personal?		X		10	0	0%	D8: No existe ningún plan de incentivos.
24	¿La Unidad de Talento Humano establecen acciones para la rotación del personal, con el fin de ampliar sus conocimientos?		X		10	0	0%	D9: No existen mecanismos para una adecuada rotación del personal.

PRINCIPIO 5: Hace cumplir con la Responsabilidad								
25	¿Los Directivos de la entidad dirige y supervisa al personal en el trabajo que ejecuta procurando su enriquecimiento humano y técnico?	X			10	10	100%	Informe de evaluación de desempeño emitido por La Unidad de Talento Humano a los Directivos de la entidad año 2019.
26	¿Existe un organigrama que refleje las responsabilidades y funciones que ayuden al cumplimiento de los requerimientos de la empresa?		X		10	0	0%	D10: No existe un organigrama funcional.
27	¿Los jefes de cada área que existe en la Cooperativa remiten oportunamente a la máxima autoridad los informes de la evaluación del desempeño del personal?	X			10	7	70%	La entidad cuenta con un Plan de evaluación de desempeño actualizado en el año 2017, por lo que cada jefe departamental emite un informe de evaluación de desempeño del personal de su área a la Unidad de Talento Humano en el año 2019, para dar a conocer los resultados oportunamente a la máxima autoridad. Pero es recomendable que se realice una evaluación al personal periódicamente para verificar el nivel de conocimientos y desempeño para cada puesto de trabajo.
28	¿La Máxima Autoridad de la Cooperativa conjuntamente con los directivos establecen medidas para que cada uno de los funcionarios cumplan las responsabilidades que les corresponde para el adecuado funcionamiento del control interno?	X			10	10	100%	Los directivos de la entidad han establecido controles efectivos para las diferentes áreas existentes, con el fin de verificar el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios de acuerdo con sus competencias y habilidades, para asegurar el mejoramiento continuo del control interno.
29	¿Las políticas aplicables para el cumplimiento adecuado de las funciones han sido emitidas y divulgadas a los funcionarios de la entidad por parte de los directivos?	X			10	10	100%	La organización cuenta con un Manual de Políticas Generales de Crédito, un Manual de Políticas Contables y Control Interno de la Información Financiera y un Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, actualizadas en el año 2019, se encuentran

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

CCI 6/26

							debidamente aprobadas y revisadas por el Gerente General y por el Consejo de Administración y son comunicadas oportunamente mediante correo electrónico al personal correspondiente.	
30	¿El cumplimiento de metas es evaluado periódicamente con el fin de que éstos no conlleven al desarrollo de fraudes o modificaciones en los resultados?	X			10	10	100%	Existe informes de socialización del cumplimiento de metas, ejecutado en el mes de junio y en el mes de diciembre del año 2019, en donde el Consejo de Vigilancia conjuntamente con el Consejo de Administración, la Gerencia y los responsables de cada una de las agencias existentes en el país constaron en el registro de asistencia.
TOTAL		20	10	0	300	192	64%	

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

Tabla 9-3: Cálculo NC Y NR- Entorno de Control

NIVEL DE CONFIANZA=	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$
NC =	$\frac{192}{300} * 100 = 64\%$
NR =	$100\% - 67\% = 36\%$

Fuente: Cuestionario de Control Interno.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Tabla 10-3: Nivel de confianza y nivel de riesgo Entorno de Control

NIVEL DE CONFIANZA (NC)		NIVEL DE RIESGO (NR)	
Bajo	15% - 50%	Alto	85% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderado	49% - 25%
Alto	76% - 95%	Bajo	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

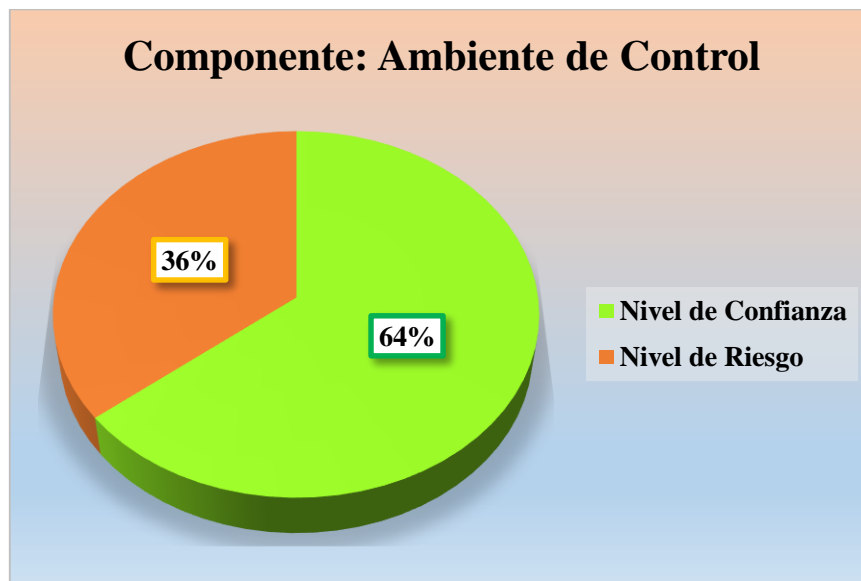


Gráfico 1-3: Componente: Ambiente de Control

Fuente: Cuestionario de Control Interno.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Interpretación:

Al analizar el componente Entorno de Control a través de los diferentes principios que lo integran, se pudo determinar que la cooperativa posee un nivel de confianza moderado con un 64% y un nivel de riesgo también moderado con un 36%, debido a que no se efectúan capacitaciones al personal de la entidad y que no existen mecanismos eficientes para la supervisión y evaluación habitual de las actividades que ejecutan los funcionarios, así mismo la entidad carece de un proceso adecuado para la delegación de responsabilidades y rotación del personal, por lo que la institución debe implementar políticas y acciones correctivas que garantice la responsabilidad total por parte de los directivos, administrativos y funcionarios de la entidad, con el fin de que se cumplan de manera correcta las actividades y permita mitigar el nivel de riesgo existente.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CCI 8/26

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD:		COAC "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA						
COMPONENTE:		EVALUACIÓN DE RIESGOS						
PERÍODO:		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019						
ENTREVISTADO:		Gerente General						
OBJETIVO:		Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., mediante el componente Evaluación de Riesgos, para la determinación de la gestión de la entidad frente a los posibles riesgos.						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
PRINCIPIO 6: Especifica Objetivos Relevantes								
1	¿Los objetivos establecidos son claros y refleja el cumplimiento de la misión y visión de la Cooperativa?	X			10	10	100%	La organización cuenta con una Planificación Estratégica correspondiente al año 2018, en donde se han establecido objetivos institucionales y estratégicos que reflejan el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.
2	¿La Cooperativa cuenta con una planificación estratégica y operativa en donde se determinen los objetivos a lograr?	X			10	10	100%	La entidad cuenta con una Planificación Estratégica elaborada en el año 2018, en donde constan los objetivos estratégicos y posee también una Planificación Operativa actualizada en el año 2019, en donde se establecen los objetivos operativos, actividades, indicadores, metas y productos a lograrse. Debidamente aprobados por el Consejo de Administración.

3	¿Los objetivos y metas establecidos para áreas específicas son difundidos adecuada y oportunamente entre los funcionarios que laboran dentro de la entidad financiera?	X			10	10	100%	Tanto la Planificación Estratégica como la Planificación Operativa han sido difundidas y comunicadas oportunamente mediante correo electrónico al personal pertinente, con el fin de dar a conocer de manera clara los objetivos y metas que persigue la entidad.
4	¿Los objetivos de la entidad están establecidos de forma clara de modo que permitan identificar riesgos relacionados al giro del negocio?	X			10	10	100%	Los objetivos establecidos se encuentran desarrollados de manera clara en cada una de las Planificaciones existentes en la entidad, de modo que permiten identificar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento correcto de las actividades de la organización.
5	¿La Alta Dirección planea estrategias, planes o procesos que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos?	X			10	10	100%	La Planificación Estratégica y la Planificación Operativa de la entidad en donde constan las estrategias, planes o procesos, elaborados por Gerencia, que garantizarán el cumplimiento de los objetivos institucionales, han sido debidamente aprobados por el Consejo de Administración y Vigilancia.
PRINCIPIO 7: Identifica y Analiza los Riesgos								
6	¿Los directivos de la entidad establecen mecanismos para identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales?	X			10	10	100%	La entidad cuenta con un Reglamento del Comité de Administración Integral de Riesgos elaborado el 20/02/2018 y debidamente aprobado por el Presidente del Consejo de Administración el 18/05/2018, en donde se establecen mecanismos, estrategias, políticas y procedimientos para la administración de riesgos.
7	¿Los directivos de la entidad han considerado a la gestión de riesgos como un pilar fundamental en la administración de la cooperativa?	X			10	10	100%	Los directivos de la entidad consideran a la gestión de riesgos como un pilar fundamental en la administración de las instituciones financieras, debido a su constante exposición al riesgo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CCI 10/26

8	¿La Cooperativa cuenta con un Plan Integral de Gestión de riesgos que permita identificar y valorar los posibles riesgos?		X		10	0	0%	D11: La entidad no cuenta con un Plan Integral de Gestión de Riesgos.
9	¿Los directivos de la entidad han establecido un programa que prevea todos los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a los posibles riesgos existentes?		X		10	0	0%	D11: La entidad no cuenta con un Plan Integral de Gestión de Riesgos.
10	¿Se encuentran establecidos los riesgos administrativos y financieros existentes en la entidad?		X		10	0	0%	D11: La entidad no cuenta con un Plan Integral de Gestión de Riesgos..
PRINCIPIO 8: Evalúa el Riesgo de Fraude								
11	¿La entidad financiera tiene antecedentes de fraudes detectados anteriormente?		X		10	0	0%	Durante los 15 años de administración de la entidad no se ha evidenciado casos de fraude, desvíos de fondos o algún tipo de actividades ilícitas.
12	¿La Cooperativa cuenta con políticas orientadas a evitar el fraude, pérdida de activos, lavado de dinero, entre otros?	X			10	10	100%	La organización posee un Manual de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos, aprobado por el Consejo de Administración, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Unidad de Riesgos de la entidad, actualizado en el año 2017, con el fin de evitar todo tipo de fraudes, pérdida de activos, lavado de dinero y cualquier tipo de actividad que pueda afectar a la institución.
13	¿Existen controles que garantizan la transparencia de la información administrativa y financiera?	X			10	10	100%	La organización cuenta con un Manual de políticas de información y comunicación interna, que se encuentra aprobado por Gerencia actualizado en el año 2018, el cual constituye una herramienta para garantizar la transparencia de la

							información tanto administrativa como financiera.	
14	¿Los directivos de la entidad han establecido procedimientos de supervisión y control para asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones y evitar desviaciones e irregularidades que se pueden provocar?	X			10	10	100%	La institución tiene Reglamentos, Manuales de Políticas y Procedimientos para cada uno de sus procesos internos, aprobados por el Consejo de Administración, Vigilancia y por Gerencia, que garantizan la ejecución correcta de las operaciones y se evite irregularidades o fraudes que afecte a la entidad.
15	¿Los controles que se establecen para evitar posibles fraudes son monitoreados con frecuencia?	X			10	10	100%	La Unidad de Auditoría Interna presenta a Gerencia el 05/12/2019 un Informe de monitoreo y seguimiento de las recomendaciones establecidas en la Auditoría Financiera realizada en el año 2018, con el fin de evitar posibles fraudes o desviaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.
PRINCIPIO 9: Identificación y Análisis de Cambios Importantes								
16	¿La Cooperativa cuenta con medidas de prevención y mitigación en caso de la existencia de posibles nuevos riesgos que afecten al normal funcionamiento de la entidad?		X		10	0	0%	D11: La entidad no cuenta con un Plan Integral de Gestión de Riesgos.
17	¿Se evalúa los cambios en la Alta Dirección que afecte el Sistema de Control Interno?	X			10	10	100%	Todos los cambios efectuados en la alta dirección son oportunamente comunicados mediante Informes de socialización a Gerencia, con el fin de determinar si estos cambios no afectan al control interno de la entidad.
18	¿Se utiliza la información generada por las diferentes áreas de la Cooperativa para conocer situaciones que puedan generar cambios?	X			10	10	100%	Los responsables de cada área presentan a Gerencia un informe de cumplimiento y desempeño del personal el 05/12/2019, provenientes de evaluaciones, encuestas y entrevistas ejecutadas para verificar el nivel de



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

CCI 12/26

							desempeño, el grado de cumplimiento de las operaciones o el grado de acatamiento de la normativa en cada una de las actividades, los mismos que permite conocer situaciones que permitan generar cambios positivos.	
19	¿La Cooperativa cuenta con un plan para la identificación de nuevos riesgos que afecten la operación de la entidad?		X		10	0	0%	D11: La entidad no cuenta con un Plan Integral de Gestión de Riesgos.
20	¿Existen mecanismos que permitan reaccionar ante cambios administrativos y financieros?	X			10	10	100%	Los directivos de la entidad han desarrollado medidas que permitan reaccionar de manera positiva ante los cambios administrativos y financieros que se pueda ocasionar en el transcurso de la actividad de la organización..
TOTAL		14	6		200	140	70%	

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Tabla 11-3: Cálculo NC y NR- Evaluación de Riesgos

NIVEL DE CONFIANZA=	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$
NC =	$\frac{140}{200} * 100 =$ 70%
NR =	$100\% - 70\% =$ 30%

Fuente: Cuestionario de Control Interno
Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Tabla 12-3: Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo, Evaluación de Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA (NC)		NIVEL DE RIESGO (NR)	
Bajo	15% - 50%	Alto	85% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderado	49% - 25%
Alto	76% - 95%	Bajo	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno
Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

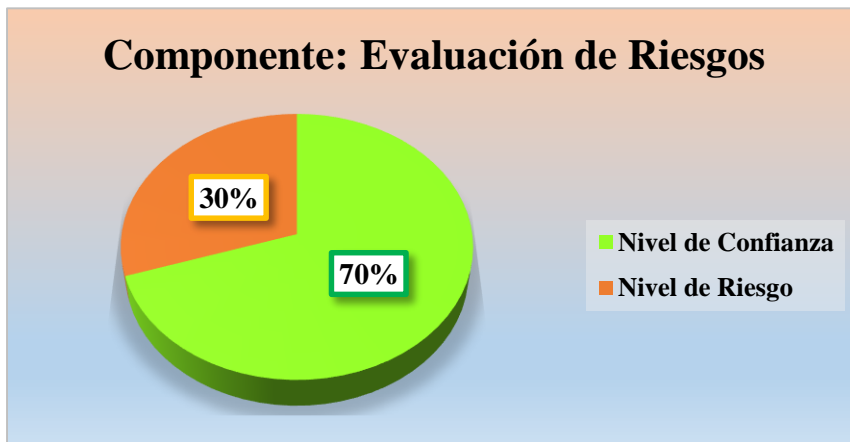


Gráfico 2-3: Componente: Evaluación de Riesgos

Fuente: Cuestionario de Control Interno
Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Interpretación:

Al analizar el componente Evaluación de Riesgos a través de los diferentes principios que lo integran, se pudo determinar que la cooperativa posee un nivel de confianza moderado con un 70% y un nivel de riesgo también moderado con un 30%, debido a que la entidad no cuenta con un plan integral de gestión de riesgos y no se ha establecido un programa que prevea los recursos necesarios como respuesta frente a los riesgos.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CCI 14/26

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD:		COAC "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA						
COMPONENTE:		ACTIVIDADES DE CONTROL						
PERÍODO:		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019						
ENTREVISTADO:		GERENTE GENERAL						
OBJETIVO:		Evaluar el Sistema de Control Interno de la entidad mediante el componente Actividades de Control para la determinación de la existencia y factibilidad de cada uno de los controles frente a la mitigación de posibles riesgos existentes.						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
PRINCIPIO 10: Selecciona y Desarrolla Actividades de Control								
1	¿La máxima autoridad de la Entidad y los encargados del control interno establecen políticas y procedimientos para manejar los riesgos?	X			10	10	100%	La entidad cuenta con un Reglamento del Comité de Administración Integral de Riesgos elaborado el 20/02/2018 y debidamente aprobado por el Presidente del Consejo de Administración el 18/05/2018, en donde se establecen mecanismos, estrategias, políticas y procedimientos para la administración de riesgos.
2	¿Las actividades de control establecidas funcionan consistentemente de acuerdo a un plan y están relacionados con los objetivos de la Cooperativa?	X			10	10	100%	La organización posee una Planificación Estratégica y una Planificación Operativa actualizada en el año 2019, debidamente aprobados por el Consejo de Administración, en donde constan claramente detalladas las actividades de control a ejecutarse en los diferentes procesos internos de la entidad.
3	¿Existen controles para asegurar el acceso y la administración de la información de la Cooperativa?	X			10	10	100%	Existe un Manual de políticas de información y comunicación interna, que se encuentra aprobado por Gerencia, actualizado en el año 2018. En donde constan diferentes controles que permiten



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CCI 15/26

								identificar las áreas y registros de acceso restringido, con el fin de precautelar la integridad de la información.
4	¿Antes de implantar una actividad o procedimiento de control se realiza un análisis de costo/beneficio?	X			10	10	100%	Informe de análisis de costo/beneficio emitido por el departamento de Finanzas a Gerencia año 2019. Antes de iniciar cualquier tipo de actividad o procedimientos de control significativo para la entidad, se procede a desarrollar con el personal pertinente un análisis de costo/beneficio, con el fin de evitar pérdidas significativas.
5	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?		X		10	0	0%	D12: No se realizan evaluaciones periódicas de las actividades de control.
PRINCIPIO 11: Selecciona y Desarrolla controles generales sobre Tecnología								
6	¿Existe dentro de la Cooperativa una Unidad especializada que se encargue de regular y estandarizar los temas tecnológicos a nivel institucional?	X			10	10	100%	La entidad cuenta con una Unidad de Tecnología de Información, en donde se encarga de diseñar, implantar y manejar sistemas automatizados en las áreas de la institución que lo requieran.
7	¿La Unidad de Tecnología de Información cuenta con un plan informático estratégico para administrar y dirigir todos los recursos tecnológicos?	X			10	10	100%	Plan Estratégico Informático de Tecnología 2017-2019, elaborado por la Unidad de Tecnología de Información y aprobado por el Consejo de Administración, Vigilancia y Gerencia en el año 2017.
8	¿La Unidad de Tecnología de Información cuenta con un plan de contingencia en donde conste las acciones a tomar en caso de problemas en los equipos o programas?	X			10	10	100%	Plan de Contingencia de Tecnologías de la Información, actualizado en el año 2018, aprobado por el Consejo de Administración y Vigilancia, en caso de existir problemas con los equipos tecnológicos, ya sean físicos o no, consta acciones a tomar, procesos y soluciones para corregir dichos problemas.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CCI 16/26

9	¿Se ha implantado mecanismos o acciones que permitan una adecuada administración del soporte tecnológico y garantice la seguridad de la información?	X			10	10	100%	Plan Estratégico Informático de Tecnología 2017-2019, elaborado por la Unidad de Tecnología de Información y aprobado por el Consejo de Administración, Vigilancia y Gerencia en el año 2017.
10	¿La máxima autoridad de la entidad ha desarrollado políticas y procedimientos para una apropiada organización y control del área de tecnología de información?		X		10	0	0%	D13: No se han establecido políticas que garanticen una apropiada organización del área de tecnología de información.
PRINCIPIO 12: Se implementa a través de Políticas y Procedimientos								
11	¿Existen políticas y procedimientos que respaldan la implantación de las instrucciones adoptadas por la dirección?	X			10	10	100%	La institución tiene Reglamentos, Manuales de Políticas y Procedimientos para cada uno de sus procesos internos, aprobados por el Consejo de Administración, Vigilancia y por Gerencia, que garantizan la ejecución correcta de las operaciones y se evite irregularidades o fraudes que afecte a la entidad.
12	¿Se establecen políticas pertinentes para el desarrollo efectivo de las actividades?	X			10	10	100%	La organización cuenta con un Manual de Políticas Generales de Crédito, un Manual de Políticas Contables y Control Interno de la Información Financiera y un Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, actualizadas en el año 2019, se encuentran debidamente aprobadas y revisadas por el Gerente General y por el Consejo de Administración para la ejecución correcta de las actividades.

13	¿Las políticas y procedimientos han sido socializados con el personal correspondiente para la ejecución correcta de sus actividades?	X			10	10	100%	Las políticas, reglamentos, manuales y procedimientos han sido difundidos y comunicados oportunamente de manera física a los jefes departamentales correspondientes mediante oficio y documento adjunto en el mes de enero de 2019.
14	¿Se revisa periódicamente las políticas y procedimientos establecidos para determinar su relevancia y efectividad?	X			10	10	100%	Informe de socialización del Consejo de Administración y Vigilancia el 15/07/2019, con respecto a la revisión y evaluación de las políticas y procedimientos de los diferentes procesos internos de la institución
15	¿La máxima autoridad de la entidad ha establecido políticas para la supervisión correcta de los procesos y operaciones para asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones?	X			10	10	100%	El Departamento de Planificación, Procesos y Proyectos presenta un Manual de Políticas y Procedimientos de Supervisión en el año 2017, se encuentra aprobado por el Consejo de Administración y Vigilancia, para garantizar y asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidos.
PRINCIPIO 13: Información Relevante								
16	¿La máxima autoridad de la entidad proporciona información pertinente y oportuna que facilite a los funcionarios cumplir con sus responsabilidades?	X			10	10	100%	Los directivos de la organización es el principal responsable de proporcionar información pertinente en una forma y en un tiempo que permita a los funcionarios cumplir eficientemente con sus responsabilidades.
17	¿El sistema de información y comunicación adoptado por la Cooperativa permite a la máxima autoridad obtener información sobre su gestión y nivel de desempeño?	X			10	10	100%	Los sistemas de información permiten obtener reportes, información operacional, financiera y administrativa, permitiendo a la máxima autoridad obtener datos sobre la gestión y el nivel de desempeño, que hace posible operar y controlar la entidad tomando las mejores decisiones.

18	¿Los sistemas de información cuentan con controles adecuados para garantizar la confiabilidad y seguridad de la información?	X			10	10	100%	La entidad cuenta con un Plan Estratégico Informático de Tecnología 2017-2019, para garantizar la confiabilidad, seguridad y una adecuada administración y control de los niveles de acceso a la información y datos confidenciales.
19	¿Los reportes o informes que se emiten sirven para una adecuada toma de decisiones?	X			10	10	100%	La Unidad de Auditoría Interna presenta a Gerencia el 05/12/2019 un Informe de monitoreo y seguimiento de las recomendaciones establecidas en los diferentes informes de las auditorías ejecutadas en el año 2018.
20	¿Se encuentran claramente definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de la información?		X		10	0	0%	D14: No se encuentran definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de información.
TOTAL		17	3	0	200	170	85%	

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

Tabla 13-3: Cálculo NC y NR- Actividades de Control

NIVEL DE CONFIANZA=	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$	
NC =	$\frac{170}{200} * 100 =$	85%
NR =	$100\% - 85\% =$	15%

Fuente: Cuestionario de Control Interno.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Tabla 14-3: Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo, Actividades de Control

NIVEL DE CONFIANZA (NC)		NIVEL DE RIESGO (NR)	
Bajo	15% - 50%	Alto	85% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderado	49% - 25%
Alto	76% - 95%	Bajo	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

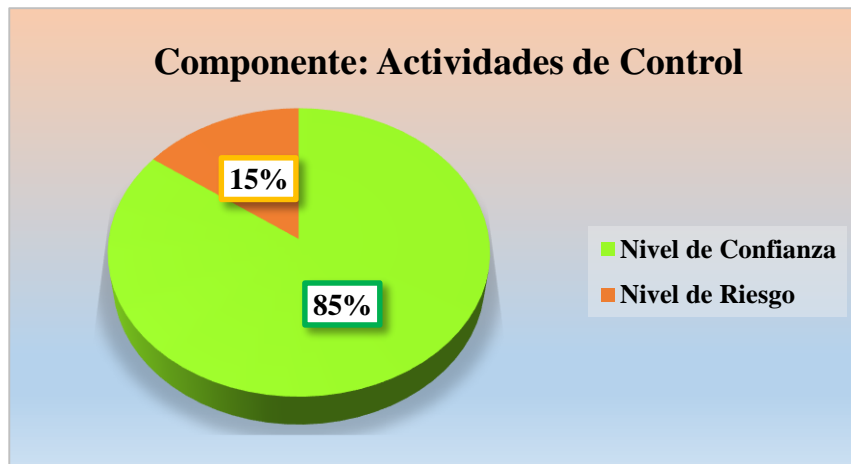


Gráfico 3-3: Componente: Actividades de Control

Fuente: Cuestionario de Control Interno.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Interpretación:

Al analizar el componente Actividades de Control a través de los diferentes principios que lo integran, se pudo determinar que la institución posee un nivel de confianza alto con un 85% y un nivel de riesgo bajo con un 15% es decir, la entidad tiene establecido actividades de control eficientes que permiten la correcta ejecución de las actividades y la prevención de posibles riesgos, pero es importante reducir el nivel de riesgo existente debido a la falta de evaluaciones periódicas de las actividades de control, a la inexistencia de políticas que garanticen la organización adecuada del área de Tecnología e Información y debido a que no se encuentran definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de información.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

CCI 20/26

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD:		COAC "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA						
COMPONENTE:		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
PERÍODO:		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019						
ENTREVISTADO:		GERENTE GENERAL						
OBJETIVO:		Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., mediante el componente Información y Comunicación para la determinación de la existencia y protección de la información oportuna, relevante y transparente que se maneja dentro de la entidad.						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
PRINCIPIO 14: Comunicación Interna								
1	¿La calidad de información que se maneja en el interior de la Cooperativa facilita a la máxima autoridad tomar decisiones adecuadas?	X			10	10	100%	La información recopilada mediante reportes e informes emitidos a los directivos de la entidad, sirven como una herramienta para una adecuada toma de decisiones en beneficio de la organización.
2	¿La obtención de información interna facilita a la Alta Dirección preparar los informes necesarios en relación con los objetivos propuestos?	X			10	10	100%	Informe de socialización del Consejo de Administración y Vigilancia que se dio lugar el 16/12/2019, con respecto a la revisión y evaluación de las políticas y procedimientos de los diferentes procesos internos de la institución, a fin de conocer el grado de cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

3	¿Se ha establecido políticas de comunicación interna que permitan la interacción adecuada entre todos los funcionarios y las diferentes áreas existentes en la Cooperativa?	X		10	0	0%	D15: No se han establecido políticas de comunicación interna que garantice una comunicación adecuada entre las diferentes áreas de la entidad.
4	¿La información relevante de aspectos internos de la Cooperativa se da a conocer de manera oportuna?	X		10	10	100%	Los responsables de cada área emiten oportunamente información relevante acerca de aspectos internos de la entidad a la Gerencia y éste a su vez comunica a la máxima autoridad, con el fin de tomar las decisiones adecuadas.
5	¿Existe una comunicación adecuada entre los Directivos y el personal y viceversa?	X		10	0	0%	D16: No existe una comunicación adecuada entre los Directivos y el personal, ya que existe únicamente una línea directa de comunicación entre el gerente y los responsables de cada área.
PRINCIPIO 15: Comunicación Externa							
6	¿Se han establecido canales de comunicación abiertos que permita trasladar la información de manera segura fuera de la institución?	X		10	10	100%	La organización posee un Manual de Comunicación interna y externa, elaborado en el año 2017 y aprobado respectivamente por el consejo de Administración y Vigilancia.
7	¿Los canales de comunicación existentes permiten a los usuarios aportar información relevante acerca de la calidad de los servicios brindados?	X		10	10	100%	En las instalaciones de la entidad existe un buzón de sugerencias que permite a los usuarios manifestar el grado de satisfacción o su opinión acerca de la calidad de los servicios brindados, lo que se considera como una información relevante para la toma de decisiones.
8	¿Existen mecanismos para dar seguimiento a la información relevante externa?	X		10	10	100%	Manual de Comunicación interna y externa, elaborado en el año 2017 y aprobado respectivamente por el consejo de Administración y Vigilancia.

9	¿Se tiene procedimientos definidos para la solución oportuna de quejas y reclamos de los socio/clientes?	X			10	10	100%	En el Manual de Comunicación interna y externa existen procedimientos para la solución efectiva y oportuna de quejas y reclamos por parte de los socio-clientes.
10	¿Existen canales de comunicación para recopilar información de los socios y otras partes externas?	X			10	10	100%	En el Manual de Comunicación interna y externa se encuentran establecidos los diferentes canales de información tanto internas como externas.
TOTAL		8	2	0	100	80	80%	

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Tabla 15-3: Cálculo NC y NR- Información y Comunicación

NIVEL DE CONFIANZA=	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$
NC =	$\frac{80}{100} * 100 =$ 80%
NR =	$100\% - 80\% =$ 20%

Fuente: Cuestionario de Control Interno.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Tabla 16-3: Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo, Información y Comunicación

NIVEL DE CONFIANZA (NC)		NIVEL DE RIESGO (NR)	
Bajo	15% - 50%	Alto	85% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderado	49% - 25%
Alto	76% - 95%	Bajo	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno.
Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

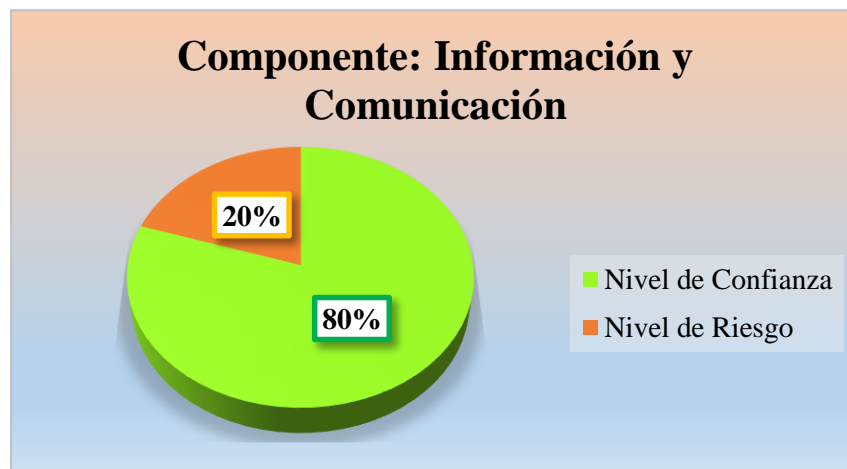


Gráfico 4-3: Componente: Información y Comunicación

Fuente: Cuestionario de Control Interno.
Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Interpretación:

Al analizar el componente Información y Comunicación a través de los principios que lo integran, se pudo determinar que la organización posee un nivel de confianza alto con un 80% y un nivel de riesgo bajo con un 20% lo que significa que la entidad tiene establecido un sistema de comunicación viable, pero se debe implementar políticas y lineamientos con el fin de mitigar el nivel de riesgo existente, debido a la falta de implementación de políticas eficientes que garanticen una comunicación interna adecuada y a la existencia de una comunicación inadecuada entre los directivos y el personal y viceversa.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD:		COAC "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA						
COMPONENTE:		SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
PERÍODO:		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019						
OBJETIVO:		Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., mediante el componente Supervisión y Monitoreo para asegurar el adecuado funcionamiento y mejorar continua del control interno institucional.						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
PRINCIPIO 16: Conduce Evaluaciones Continuas y/o Independientes								
1	¿La máxima autoridad de la Cooperativa ha establecido procedimientos de seguimiento continuo y evaluaciones periódicas para el Sistema de Control Interno?		X		10	0	0%	D17: No se ha establecido procedimientos para el seguimiento y evaluación del Control Interno.
2	¿Se evalúa la calidad del funcionamiento del control interno para identificar los controles débiles y promover su reforzamiento?		X		10	0	0%	D18: No se ha realizado una evaluación al Control Interno.
3	¿La máxima autoridad y los diferentes niveles directivos realizan un seguimiento del ambiente interno y externo con el fin de conocer las condiciones en las que se encuentra la entidad y aplicar medidas oportunas?	X			10	10	100%	La Unidad de Auditoría Interna presenta a Gerencia el 05/12/2019 un Informe de monitoreo y seguimiento de las recomendaciones establecidas en los diferentes informes de las auditorías ejecutadas en el año 2018, para contribuir en la toma de decisiones.
4	¿Se evalúa el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar su vigencia y calidad?		X		10	0	0%	D19: No se ha realizado una evaluación a los diferentes controles existentes en la Cooperativa.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CCI 25/26

5	¿La Unidad de Auditoría Interna realiza evaluaciones periódicas con el fin de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad?	X			10	10	100%	La Unidad de Auditoría Interna presenta una auditoría financiera, una auditoría de gestión y una auditoría de calidad con sus respectivos informes durante el año 2018.
6	Como parte de la evaluación. ¿Se realiza una comparación de resultados obtenidos con los que se esperaba obtener?	X			10	10	100%	La Unidad de Auditoría Interna presenta a Gerencia el 05/12/2019 un Informe de monitoreo y seguimiento de las recomendaciones establecidas en los diferentes informes de las auditorías ejecutadas en el año 2018, para contribuir en la toma de decisiones.
PRINCIPIO 17: Evalúa y Comunica Deficiencias								
7	¿Todas las evaluaciones presentan un plan de acción orientado a corregir y mejorar las situaciones observadas?	X			10	10	100%	La auditoría de gestión realizada en el año 2018 presenta un plan de acción orientado a corregir ciertas observaciones encontradas.
8	¿Todos los resultados de las evaluaciones efectuadas a la Cooperativa son presentados a la Dirección y al Consejo de Administración?	X			10	10	100%	La Unidad de Auditoría Interna presenta a Gerencia una auditoría financiera, una auditoría de gestión y una auditoría de calidad con sus respectivos informes correspondientes al año 2018 para informar oportunamente al Consejo de Administración y Vigilancia, para la toma de decisiones.
9	¿Se asegura que las recomendaciones en materia de control interno emitidas por los auditores internos y externos sean implementadas?	X			10	10	100%	Informe de monitoreo y seguimiento de las recomendaciones establecidas en los diferentes informes de las auditorías ejecutadas en el año 2018.
10	¿Las recomendaciones y observaciones realizadas a las diferentes áreas por los órganos de control son implementadas de manera pertinente y dentro de los plazos establecidos?	X			10	10	100%	Informe de monitoreo y seguimiento de las recomendaciones establecidas en los diferentes informes de las auditorías realizadas en el año 2018.
TOTAL		8	3	0	110	80	73%	

Elaborado por: Cayambe, Tania. 2020.

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Tabla 17-3: Cálculo NC y NR- Supervisión y Monitoreo

NIVEL DE CONFIANZA=	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$
NC =	$\frac{80}{110} * 100 =$ 73%
NR =	$100\% - 73\% =$ 27%

Fuente: Cuestionario de Control Interno.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Tabla 18-3: Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo, Supervisión y Monitoreo

NIVEL DE CONFIANZA (NC)		NIVEL DE RIESGO (NR)	
Bajo	15% - 50%	Alto	85% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderado	49% - 25%
Alto	76% - 95%	Bajo	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

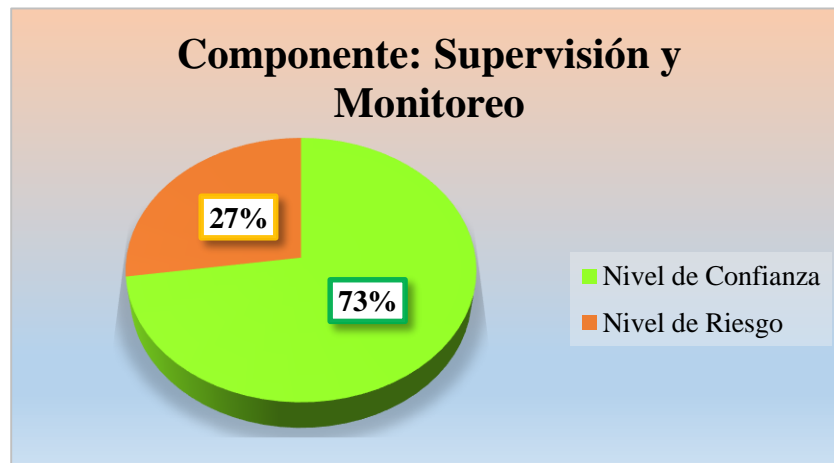


Gráfico 5-3: Componente: Supervisión y Monitoreo

Fuente: Cuestionario de Control Interno.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Interpretación:

Al analizar el componente Supervisión y Monitoreo a través de los principios que lo integran, se pudo determinar que la institución posee un nivel de confianza moderado con un 73% y un nivel de riesgo también moderado con un 27%, es decir es necesario eliminar el nivel de riesgo existente, debido a que no se ha establecido procedimientos para el seguimiento y evaluación del control interno y de los demás controles existentes en la entidad y debido a que no se ha efectuado una evaluación al sistema de control interno anteriormente.

3.7.1.2.2. Matriz de Resumen del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo

Tabla 19-3: Matriz Resumen Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza por Componente

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Entorno de Control	64%	Moderado	36%	Moderado
Evaluación de Riesgos	70%	Moderado	30%	Moderado
Actividades de Control	85%	Alto	15%	Bajo
Información y Comunicación	80%	Alto	20%	Bajo
Supervisión y Monitoreo	73%	Moderado	27%	Moderado
TOTAL	372		128	

Fuente: Matriz de Resumen Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

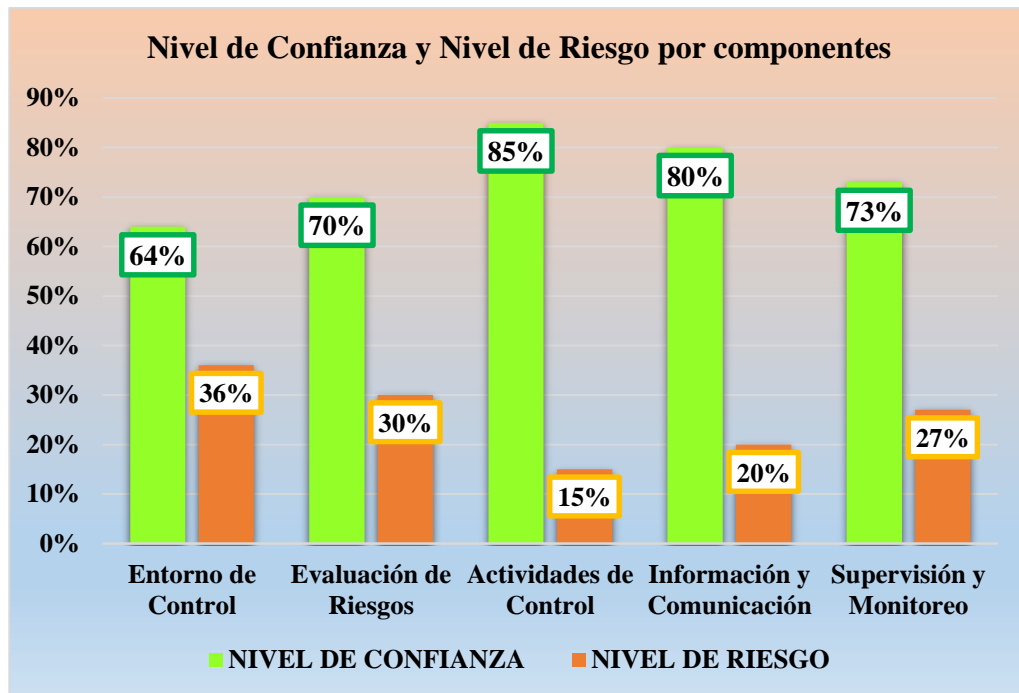


Gráfico 6-3: Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo por Componentes

Fuente: Matriz de Resumen Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

3.7.1.2.3. Análisis Evaluación de Control Interno COSO III

Tabla 20-3: Cálculo NC y NR – Control Interno Cooperativa

NIVEL DE CONFIANZA=	$\frac{\text{Total, Nivel de Confianza}}{\text{Total}} \times 100$	
NC =	$\frac{372}{500} * 100 =$	74%
NR =	$100\% - 74\% =$	26%

Fuente: Matriz de Resumen Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Tabla 21-3: Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA (NC)		NIVEL DE RIESGO (NR)	
Bajo	15% - 50%	Alto	85% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderado	49% - 25%
Alto	76% - 95%	Bajo	24% - 5%

Fuente: Matriz de Resumen Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza por Componente.
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

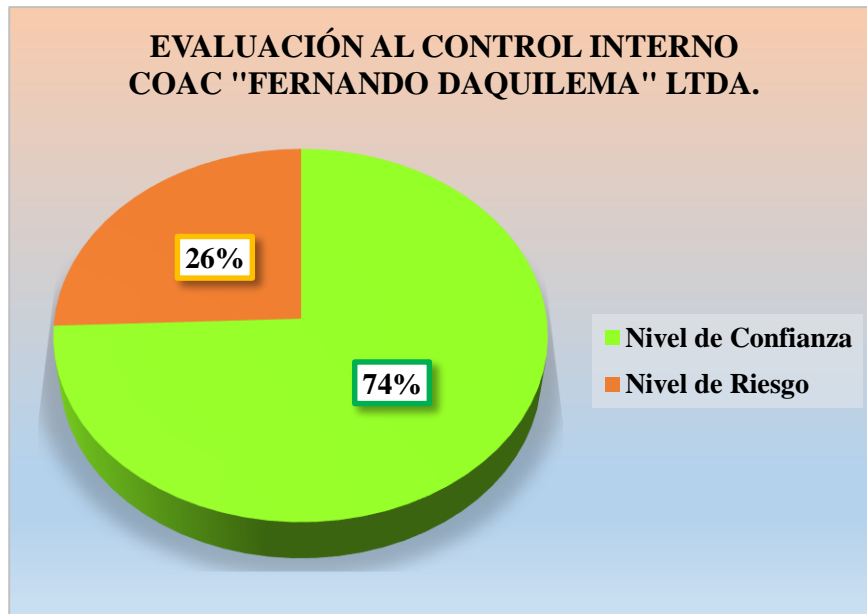


Gráfico 7-3: Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo COSO III

Fuente: Matriz de Resumen Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza por Componente
 Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Interpretación:

En la evaluación al control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”, después de analizar los diferentes componentes en base al COSO III, se pudo determinar que la entidad posee un nivel de confianza moderado con un 74% y un nivel de riesgo también moderado con un 26%, es decir, la entidad tiene un sistema de control interno confiable, pero no efectivo en su totalidad ya que existe cierto porcentaje de riesgo que a futuro puede ocasionar problemas en el funcionamiento de la institución si no se implementa acciones correctivas.

A través del análisis de cada uno de los componentes en base a los principios del COSO III se pudo determinar lo siguiente:

El componente Entorno de Control posee un nivel de confianza moderado con un 64% y un nivel de riesgo también moderado con un 36%, por lo que la entidad debe implementar ciertas medidas o acciones preventivas para lograr un entorno de control apropiado y mitigar el riesgo existente debido a la falta de capacitación al personal de la entidad, y a la inexistencia de mecanismos que permitan una supervisión y evaluación adecuada de las actividades que se desarrollan dentro de la institución, así mismo la entidad carece de un proceso adecuado para la delegación de responsabilidades y rotación del personal

En cuanto al componente evaluación de Riesgos, la organización tiene un nivel de confianza moderado con un 70% y un nivel de riesgo también moderado con un 30%, es decir la entidad posee un sistema adecuado para la detección y mitigación de posibles riesgos, pero es necesario establecer mecanismos para disminuir el nivel de riesgo que enfrenta la organización, debido a que la entidad no cuenta con un plan integral de gestión de riesgos y no se ha establecido un programa que prevea los recursos necesarios como respuesta frente a los riesgos.

El componente actividades de control de la entidad posee un nivel de confianza alto con un 80% y un nivel de riesgo bajo con un 20%, por lo que se pudo evidenciar que las políticas y procedimientos de control que se establecen en el desarrollo de las actividades contribuyen al cumplimiento de objetivos, pero es necesario implementar medidas correctivas para mitigar el nivel de riesgo existente debido a la falta de evaluaciones periódicas de las actividades de control y a la inexistencia de políticas que garanticen la organización adecuada del área de Tecnología de Información y sobre todo que no se encuentran establecidos los niveles de responsabilidad para garantizar la calidad de la información.

El componente Información y Comunicación de la organización presenta un nivel de confianza alto con un 85% y un nivel de riesgo bajo con un 15%, lo que significa que la entidad posee un sistema de comunicación viable, pero debe implementar políticas y lineamientos para fortalecer la comunicación interna entre cada una de las áreas y entre directivos, con el fin de mitigar el nivel de riesgo existente.

Finalmente, el componente de Supervisión y Monitoreo presenta un nivel de confianza moderado con un 73% y un nivel de riesgo moderado con un 27%, por lo que se puede evidenciar que las actividades de supervisión y monitoreo a todos los procesos que se ejecutan en la entidad funcionan adecuadamente, pero es necesario realizar evaluaciones periódicas a los controles existentes y sobre todo efectuar evaluaciones habituales al control interno para obtener mejores resultados en cuanto al funcionamiento de la Cooperativa.

3.7.2. FASE II: Ejecución



ENTIDAD	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.
DIRECCIÓN	Avenida. José Veloz 23-24, Riobamba
TIPO DE TRABAJO	Evaluación al Sistema de Control Interno
PERÍODO	01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

FASE II: EJECUCIÓN	
PROGRAMA DE EJECUCIÓN	PE
MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA	MEA
HOJA DE HALLAZGOS	HA
PROCESOS DE CONTROL INTERNO	PCI

PROGRAMA DE EJECUCIÓN

Objetivo General

- Determinar el grado de cumplimiento de las actividades principales que se ejecutan en la entidad mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para la determinación del cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.

Objetivos Específicos

- Ejecutar la Matriz de Enfoque de Auditoría mediante las principales debilidades encontradas en la Evaluación de Control Interno para la aplicación de las pruebas necesarias.
- Aplicar las diferentes pruebas de auditoría mediante técnicas y procedimientos para la verificación del cumplimiento de los objetivos institucionales.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore la Matriz de Enfoque de Auditoría	MEA	TC	15/10/2020
2	Aplicación y análisis de indicadores	AI	TC	17/10/2020
3	Elabore Hoja de Hallazgos	HA	TC	20/10/2020
4	Elabore Procesos de Control Interno	PCI	TC	04/11/2020



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

MEA 1/5

3.7.2.1. Matriz de Enfoque de Auditoría

MEA 5/5

Tabla 22-3: Matriz de Enfoque de Auditoría

Fuente: Cuestionarios de Control Interno.

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA							
Elemento de Control Interno	Principio	Deficiencias del sistema de control interno	Documento	Verificación de Documento	Indicadores	Objetivo	Respons.
ENTORNO DE CONTROL	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	D1: No se efectúan capacitaciones al personal de la entidad acerca del código de ética	Plan anual de capacitación	Solicitar el plan anual de capacitación para verificar la sociabilización y divulgación del código de ética.	Número de funcionarios capacitados en valores éticos año 2019 / Total de funcionarios existentes año 2019	Lograr sociabilizar y difundir el código de ética	Talento humano
		D2: No se han establecido mecanismos que permitan la incorporación del personal a los valores institucionales	Código de ética y plan operativo anual	Solicitar los programas de sociabilización del código de ética para promover el cumplimiento de los principios y valores éticos.	Programas de socialización del código de ética aplicados año 2019/ Total de programas de socialización del código de ética programados año 2019	Promover y fomentar una cultura de buenas costumbres acorde a los principios éticos.	Talento humano
	Ejerce Responsabilidad de supervisión	D3: No existe mecanismos de supervisión para los directivos de cada área.	Estructa orgánica, manual de funciones, registros de asistencia	Solicitar el manual de funciones de la cooperativa para verificar las actividades de los directivos de cada área.	Programas de supervisión presentados año 2019/ Total de programas de supervisión programados año 2019	Fomentar el cumplimiento de las metas bajo la supervisión.	Directivos

		D4: No se evalúa de forma habitual al personal	Manual de reclutamiento y selección del personal y programa de evaluación del personal	Solicitar el programa de evaluación del personal y el manual de reclutamiento y selección para evaluar las competencias y habilidades de los empleados a fin de garantizar la eficacia de las operaciones.	Evaluaciones de desempeño laboral ejecutadas año 2019 / Evaluaciones de desempeño laboral programados año 2019	Garantizar la productividad laboral del trabajador.	Talento humano
		D5: No se considera el perfil profesional para delegar responsabilidades.	Manual de funciones, Manual de Clasificación de Puestos	Solicitar el manual de funciones y el manual de clasificación de puestos, para evaluar las responsabilidades de cada puesto.	Número de funcionarios con doble función año 2019/ total de funcionarios existentes año 2019	Evitar la duplicidad de funciones.	Talento humano
		D6: No existen mecanismos para dar a conocer a los funcionarios la responsabilidad para el funcionamiento correcto del control interno.	Programa de inducción al personal. programa de sociabilización del manual de funciones	Solicitar el programa de inducción y programa de sociabilización del manual de funciones para verificar que todo el personal conozca sus responsabilidades y garantizar el cumplimiento de los objetivos.	Número de programas de sociabilización del manual de funciones ejecutados año 2019/Total de programas de de sociabilización del manual de funciones programados año 2019	Dar a conocer las funciones y responsabilidad es de los empleados según el cargo.	Talento humano
		D7: El Departamento de Talento Humano no dispone de un plan anual de capacitación al personal.	Plan anual de capacitación	Solicitar el plan anual de capacitación para verificar la actualización de conocimientos del personal y garantizar un adecuado desempeño laboral.	Número de funcionarios capacitados año 2019 / Total de funcionarios existentes año 2019	Garantizar un recurso humano capacitado.	Talento humano



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

MEA 3/5

		D8: No existe ningún plan de incentivos.	Programa de incentivos	Solicitar el plan de incentivos del personal para medir el grado de motivación de los empleados y cumplimiento de metas.	Número de funcionarios que han recibido incentivos año 2019/Total de funcionarios existentes año 2019	Motivar al trabajador para alcanzar objetivos	Gerencia General
		D9: No existen mecanismos para una adecuada rotación del personal.	Manual de reclutamiento y selección del personal	Solicitar el manual de reclutamiento y selección del personal para verificar la rotación y promover el ascenso de los empleados a fin de garantizar la profesionalización.	Número de funcionarios rotados año 2019/ Total de funcionarios existentes año 2019	Promover la especialización del personal acorde al perfil profesional.	Talento Humano
	Hace cumplir con la Responsabilidad	D10: No existe un organigrama funcional.	Organigrama estructural y funcional	Solicitar el organigrama estructural y funcional de la cooperativa para verificar las líneas de autoridad y el grado de responsabilidad dentro de la entidad.	% de actualización del organigrama año 2019 / % Total de actualización del organigrama programado año 2019	Definir grados de responsabilidad mediante un organigrama funcional	Responsable de Planificación Procesos y Proyectos Gerente
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Identifica y analiza los riesgos	D11: La entidad no cuenta con un plan integral de gestión de riesgos.	Reglamento interno de la cooperativa, Manual de control y prevención de riesgos, Plan de mitigación contra Lavado de activos,	Solicitar el reglamento interno, manual de prevención de riesgo, plan contra lavado de activos para valorar los riesgos de la cooperativa.	Número de planes de gestión de riesgos realizados año 2019 / Total de Planes de gestión de riesgos programados año 2019	Mitigar o disminuir los riesgos financieros y administrativos.	Unidad de Riesgos

ACTIVIDADES DE CONTROL	Selecciona y Desarrolla Actividades de Control	D12: No se realizan evaluaciones periódicas de las actividades de control.	Sistema de control interno	Solicitar el sistema de control interno para comprobar el nivel de cumplimiento de las políticas por parte del personal.	Número de evaluaciones a las actividades de control ejecutadas año 2019/ Total de evaluaciones a las actividades de control programadas año 2019	Mejorar los control internos implementados.	Gerencia General
	Selecciona y Desarrolla controles generales sobre Tecnología	D13: No se han establecido políticas que garanticen una apropiada organización del área de tecnología de información.	Manual de procedimientos	Solicitar el manual de procedimiento del área de tecnología e información para evaluar los procesos y políticas implementadas a fin de medir el nivel de confianza.	Manual de Políticas para el área de tecnología de información ejecutados en el año 2019 / manual de Políticas para el área de tecnología de información programados año 2019	Garantizar procedimientos adecuados y efectivos que permitan una apropiada organización del área de tecnología de la información.	Gerencia General Unidad de Tecnología e Información
	Información Relevante	D14: No se encuentran definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de información.	Organigrama estructural y funcional, mapa de procesos	Solicitar el organigrama estructural y mapa de procesos de la cooperativa para verificar las líneas de comunicación y el grado de responsabilidad dentro de la entidad.	% de actualización del organigrama año 2019 / % Total de actualización del organigrama programado año 2019	Mantener actualizado el organigrama estructural de la cooperativa.	Gerencia General Responsable de Planificación Procesos y Proyectos
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Comunicación Interna	D15: No se han establecido políticas de comunicación interna que garantice una comunicación adecuada entre las diferentes áreas de la entidad.	Sistema de control interno, Manual de comunicación, manual de procedimientos	Solicitar el sistema de control interno con sus respectivos manuales para verificar la existencias de las políticas que garanticen una comunicación	Manual de Políticas de comunicación interna desarrolladas año 2019 / Manual de Políticas de comunicación interna programadas año 2019.	Garantizar una comunicación efectiva con todo el personal.	Gerencia General Unidad de Tecnología e Información



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

				efectiva dentro de la organización.			
		D16: No existe una comunicación adecuada entre los Directivos y el personal.	Sistema de control interno, Manual de comunicación, manual de procedimientos	Solicitar el sistema de control interno con sus respectivos manuales para evaluar las líneas de comunicación de la cooperativa.	Manual de Políticas de comunicación interna desarrolladas año 2019 / Manual de Políticas de comunicación interna programadas año 2019.	Garantizar una comunicación efectiva entre los directivos y el personal.	Gerencia General Unidad de Tecnología e Información
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Conduce Evaluaciones Continuas y/o Independientes	D17: No se ha establecido procedimientos para el seguimiento y evaluación del Control Interno.	Programa de auditoría y control, Plan de mejoras	Solicitar el programa de auditoría y control para verificar el cumplimiento del plan de mejoras.	Recomendaciones ejecutadas año 2019 /Total de recomendaciones emitidas año 2018	Mejorar los controles internos de la cooperativa para alcanzar los objetivos.	Gerencia General Unidad de Auditoría Interna
		D18: No se ha realizado una evaluación al Control Interno.	Informe de auditoría interna y externa, informe de cumplimiento	Solicitar el informe de auditoría externa de años pasados e interna del presente periodo de evaluación para verificar el cumplimiento de las recomendaciones.	Número de evaluaciones al control interno ejecutadas año 2019 /Total de evaluaciones al control interno programadas año 2019	Mejorar los controles internos de la cooperativa para alcanzar los objetivos.	Gerencia General Unidad de Auditoría Interna
		19: No se ha realizado una evaluación a los diferentes controles existentes en la Cooperativa.	Informe de control interno	Solicitar el informe de control interno de años pasados para verificar el cumplimiento y mejoras de los control internos implementados.	Número de evaluaciones a los controles ejecutados año 2019/ Total de evaluaciones a los controles programados año 2019	Mejorar los controles internos de la cooperativa para alcanzar los objetivos.	Gerencia General Unidad de Auditoría Interna

3.7.2.2. Aplicación y Análisis de Indicadores**COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL**

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

1.**Capacitación Código de ética**

$$= \frac{\text{Número de funcionarios capacitados en valores éticos año 2019}}{\text{Total de Funcionarios existentes año 2019}} * 100$$

$$CCE = \frac{4}{50} * 100$$

$$CCE = 8\%$$

Análisis: Del 100% del total de los funcionarios solamente el 8% de ellos conocen en su totalidad el contenido del código de ética, debido a que el departamento de Talento Humano de la institución no ha desarrollado un programa o plan de capacitación, con el fin de dar a conocer a todos los funcionarios el contenido del mismo, que orienten la integridad y el compromiso del personal.

2.**Mecanismos Código de ética**

$$= \frac{\text{Programa de socialización del código de ética aplicados año 2019}}{\text{Total de programas de socialización del código de ética programados año 2019}} * 100$$

$$MCE = \frac{0}{1} * 100$$

$$MCE = 0\%$$

Análisis: No se han establecido mecanismos que permitan la incorporación del personal a los valores éticos, con el fin de garantizar el conocimiento y aplicación de los mismos en cada una de las actividades a ejecutarse en la entidad.

Principio: Ejerce Responsabilidad de Supervisión

3.

Mecanismos de Supervisión

$$= \frac{\text{Programas de supervisión presentados año 2019}}{\text{Total de programas de supervisión programados año 2019}} * 100$$

$$MS = \frac{0}{1} * 100$$

$$MS = 0\%$$

Análisis: No existen mecanismos de supervisión que permitan a los responsables de cada área asegurar que los funcionarios cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los procesos y actividades que se desarrollan en cada una de las áreas de la entidad.

4.

Evaluación de personal

$$= \frac{\text{Evaluaciones de desempeño laboral ejecutadas año 2019}}{\text{Evaluaciones de desempeño laboral programados año 2019}} * 100$$

$$EP = \frac{1}{3} * 100$$

$$EP = 33\%$$

Análisis: Del total de programas de evaluación programadas para el año 2019, se ha aplicado solamente un 33% de los mismos, por lo que no se realiza una evaluación de forma periódica al personal de la entidad en cuanto a sus habilidades y conocimientos que permitan garantizar la eficiencia de las operaciones.

5.

$$\text{Perfil Profesional} = \frac{\text{Número de funcionarios con doble función año 2019}}{\text{Total de funcionarios existentes año 2019}} * 100$$

$$PP = \frac{30}{50} * 100$$

$$PP = 60\%$$

Análisis: Del 100% de funcionarios que laboran en la Cooperativa, el 60% de ellos cumplen doble función, ya que a la hora de delegar responsabilidades no se considera el perfil profesional, el trabajador realiza un periodo de inducción, en donde se prepara para ejecutar las actividades que necesita la empresa.

6.

Mecanismos de Responsabilidad

$$= \frac{\text{Número de progr. de sociabilización del manual de funciones ejecutados año 2019}}{\text{Total de progr. de sociabilización del manual de funciones programados año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{0}{1} * 100$$

$$MR = 0\%$$

Análisis: No existen mecanismos eficientes contemplados en los programas de inducción, con el fin de dar a conocer a los funcionarios la responsabilidad para el funcionamiento correcto del control interno.

7.

$$\text{Plan de Capacitación} = \frac{\text{Número de funcionarios capacitados año 2019}}{\text{Total de Funcionarios existentes año 2019}} * 100$$

$$PC = \frac{10}{50} * 100$$

$$PC = 20\%$$

Análisis: Del total de funcionarios que laboran en la institución, sólo un 20% de ellos han recibido capacitación, debido a que la entidad no ha establecido un plan de capacitación anual, con el objetivo de reforzar y actualizar sus conocimientos para garantizar un buen desempeño laboral.

8.

AI 4/8***Programa de incentivos***

$$= \frac{\text{Número de funcionarios que han recibido incentivos año 2019}}{\text{Total de Funcionarios existentes año 2019}} * 100$$

$$PI = \frac{0}{50} * 100$$

$$PI = 0\%$$

Análisis: Del total de funcionarios que laboran en la entidad ninguno de ellos ha recibido un incentivo por el cumplimiento correcto y efectivo de sus actividades, que ha contribuido al logro de los objetivos institucionales, debido a que el personal del departamento de Talento Humano no ha desarrollado un plan anual de incentivos hacia el personal.

9.

$$\text{Rotación de Personal} = \frac{\text{Número de funcionarios rotados año 2019}}{\text{Total de Funcionarios existentes año 2019}} * 100$$

$$RP = \frac{7}{50} * 100$$

$$RP = 14\%$$

Análisis: Del 100% de los funcionarios que laboran en la institución, un 14% ha sido rotado de su puesto de trabajo con el fin de ampliar sus conocimientos en cuanto a las operaciones internas de la entidad, es importante que el departamento de Talento Humano establezca acciones o mecanismos que permita incluir a la mayoría del personal y que garantice una adecuada rotación.

Principio: Hace cumplir con la Responsabilidad

10.

Organigrama Funcional

$$= \frac{\% \text{ de actualización del organigrama año 2019}}{\% \text{ Total de actualización del organigrama programado año 2019}} * 100$$

$$OF = \frac{0}{100} * 100$$

$$OF = 0\%$$

Análisis: El personal responsable del departamento de Planificación Procesos y Proyectos no ha desarrollado un organigrama funcional durante el año 2019, la entidad cuenta únicamente con un organigrama estructural actualizado en el año 2018.

COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Principio: Identifica y analiza los riesgos

11.

Plan de Gestión de Riesgos

$$= \frac{\text{Número de Planes de gestión de riesgos realizados año 2019}}{\text{Total de Planes de gestión de riesgos programados año 2019}} * 100$$

$$PGR = \frac{0}{1} * 100$$

$$PGR = 0\%$$

Análisis: La institución no cuenta con un Plan integral de gestión de riesgos que permita identificar y valorar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento efectivo de las actividades de la entidad, la organización no ha establecido los riesgos administrativos y financieros detectados en los informes de cumplimiento, es importante que la Unidad de Riesgos establezca mecanismos para dar a conocer al personal correspondiente los riesgos existentes, con el fin de implantar medidas de prevención para detectar y evitar posibles nuevos riesgos que puedan afectar el funcionamiento correcto de las actividades.

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Principio: Selecciona y Desarrolla Actividades de Control

12.

Evaluaciones de las Act. de Control

$$= \frac{\text{Número de evaluaciones a las actividades de control ejecutadas año 2019}}{\text{Total de evaluaciones a las actividades de control programadas año 2019}} * 100$$

$$EAC = \frac{1}{2} * 100$$

$$EAC = 50\%$$

Análisis: Del total de evaluaciones programadas a las actividades de control durante el año 2019, se han cumplido el 50% de las mismas, por lo que es significativo que la máxima autoridad evalúe de forma periódica las actividades de control que realizan los responsables de cada una de las áreas, con el fin de verificar el cumplimiento de lineamientos y políticas por parte del personal.

Principio: Selecciona y Desarrolla controles generales sobre Tecnología

13.

Políticas para el área de Tecnología de la Información

$$= \frac{\text{Manual de Políticas para el área de tecnología de información ejecutados en el año 2019}}{\text{Manual de Políticas para el área de tecnología de información programados año 2019}} * 100$$

$$PAT = \frac{0}{1} * 100$$

$$PAT = 0\%$$

Análisis: La institución no cuenta con un Manual de Políticas para el área de tecnología de información, en donde se establezcan políticas apropiadas que permitan una adecuada organización, dirección, control y evaluación de procesos y lineamientos de dicha área, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Principio: Información Relevante

14.

Responsable de garantizar la calidad de información

$$= \frac{\% \text{ de actualización del organigrama año 2019}}{\% \text{ Total de actualización del organigrama programado año 2019}} * 100$$

$$RCI = \frac{0}{100} * 100$$

$$RCI = 0\%$$

Análisis: No se encuentran definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de información, debido a que no se ha realizado una actualización del organigrama estructural de la institución, en donde se refleja el nivel jerárquico y las competencias de cada nivel.

COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Principio: Comunicación Interna

15.

Políticas de Comunicación Interna

$$= \frac{\text{Manual de Políticas de comunicación interna desarrolladas año 2019}}{\text{Manual de Políticas de comunicación interna programadas año 2019}} * 100$$
$$PCI = \frac{0}{1} * 100$$

$$PCI = 0\%$$

Análisis: La entidad no ha desarrollado ningún Manual que contengan políticas eficientes que permitan garantizar una comunicación interna adecuada entre las diferentes áreas de la organización y entre los directivos y los funcionarios de la misma, ya que se evidencia retrasos en la entrega de documentación entre las diferentes áreas y existe únicamente una línea de comunicación entre los directivos y los jefes de cada área, por lo que puede afectar al cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Principio: Conduce Evaluaciones Continuas y/o Independientes

16.

Procedimientos de supervisión y control

$$= \frac{\text{Recomendaciones ejecutadas año 2019}}{\text{Total de recomendaciones propuestas año 2018}} * 100$$

$$PSC = \frac{10}{30} * 100$$

$$PSC = 33\%$$

Análisis: De acuerdo a las auditorías realizada en el año 2018 se estableció ciertas recomendaciones para que la institución ejecute medidas para mejorar el desempeño de la misma, de los cuales sólo un 33% de ellas han sido ejecutadas, debido a que la Unidad de Auditoría Interna no ha desarrollado un Plan de acción que contenga procedimientos eficientes que garanticen el seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas para el funcionamiento adecuado de la organización.

17.

Evaluación de Control Interno

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Número de evaluaciones al control interno ejecutadas año 2019}}{\text{Total de evaluaciones al control interno programadasdas año 2019}} \\ &* 100 \\ &MR = \frac{0}{1} * 100 \\ &MR = 0\% \end{aligned}$$

Análisis: La Unidad de Auditoría no ha ejecutado antes una evaluación al Sistema de Control Interno de la entidad, es recomendable realizar evaluaciones periódicas con el fin de verificar el cumplimiento correcto de las políticas, normas, y lineamientos establecidos, que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales.

18.

Evaluación a los diferentes controles de la entidad

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Número de evaluaciones a los controles ejecutados año 2019}}{\text{Total de evaluaciones a los controles programados año 2019}} * 100 \\ &MR = \frac{0}{1} * 100 \\ &MR = 0\% \end{aligned}$$

Análisis: La Unidad de Auditoría no ha ejecutado una evaluación a los diferentes controles existentes en la entidad, con el fin de verificar el nivel de eficiencia de dichos controles, para garantizar la correcta ejecución de los procesos internos de la institución.

3.7.2.3. Hojas de Hallazgos

Nº	REF	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	CCI 1/20	No existen programas de capacitación relacionados al Código de Ética para el personal de la entidad.	En la entidad no existen programas de capacitación dirigidos al personal acerca del Código de Ética.	De acuerdo al Manual de Control Interno de la SEPS, en su apartado 3.1.1.-Integridad, establece: “La máxima autoridad de cada entidad debe gestionar, motivar, difundir y vigilar el acatamiento de los valores éticos”.	Los directivos de la entidad no han desarrollado programas de capacitación dirigidos al personal relacionados del Código de Ética, para el conocimiento de todo su contenido.	El personal que labora en la entidad no tiene conocimiento acerca del contenido del Código de Ética, por lo que no se comprometen con la entidad.	Los Directivos de la Cooperativa no han establecido programas de capacitación relacionados al Código de Ética para el personal, por lo que muchos de los funcionarios no desarrollan su compromiso hacia la organización.	Al Gerente y al Jefe de la Unidad de Talento Humano que desarrolle un programa de capacitación para todo el personal con el fin de dar a conocer en su totalidad el contenido del Código de Ética establecido en la Cooperativa.
2	CCI 1/20	No existe mecanismos de supervisión para los directivos de cada área.	Los responsables de cada área no cuentan con mecanismos establecidos para ejecutar la supervisión correspondiente de las actividades que le corresponden.	De acuerdo al Manual de Control Interno de la SEPS, en su apartado 3.3.3.- Supervisión establece: “El Gerente y demás directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones para asegurar que se cumplan con las normas establecidas”.	Los directivos de la entidad no han establecido mecanismos de supervisión para ser ejecutados por los responsables de cada área con el fin de verificar si las actividades se desarrollan acorde lo establecido.	No se realiza una supervisión adecuada por parte de los responsables de cada área de la Cooperativa.	Los Directivos de la entidad no han desarrollado mecanismos de supervisión para ser aplicados por parte de los responsables de cada una de las áreas de la Cooperativa.	Al Gerente de la Cooperativa que establezca mecanismos de supervisión para ser aplicados en cada una de las áreas existentes por parte de los responsables de las mismas, con el fin de verificar el cumplimiento correcto de las actividades.

N°	REF	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
3	CCI 2/20	No se evalúa de forma habitual habilidades y conocimientos del personal.	No se efectúan evaluaciones periódicas del desempeño y habilidades al personal de la Cooperativa.	Las Normas de Control Interno, en su apartado 407-04.- Evaluación de Desempeño, establece: “ La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Talento Humano, emitirán y difundirán políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, que se evaluará periódicamente al personal de la institución.	La Unidad de Talento Humano no ha establecido un plan para evaluar de manera periódica el desempeño de todos los funcionarios de la entidad.	No se puede determinar el grado de conocimientos y habilidades de los funcionarios frente al desempeño de sus actividades.	La Unidad de Talento Humano no ha desarrollado una planificación para evaluar de forma periódica el desempeño, habilidades y conocimientos de cada uno de los funcionarios en la ejecución de sus actividades dentro de la Cooperativa.	A la Unidad de Talento Humano que desarrolle un plan o cronograma para realizar una evaluación de forma periódica a los funcionarios de la entidad, en cuanto a su desempeño, conocimientos y habilidades, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de cada una de sus actividades.
4	CCI 3/20	No se considera el perfil profesional para delegar responsabilidades.	Dentro de la entidad existen funcionarios que ocupan cargos que no se relacionan con su perfil profesional.	De acuerdo al Manual de Control Interno de la SEPS, en su apartado 3.1.3.- Capacidad del Talento Humano, menciona: “Debe estar claramente definidas los procedimientos para el proceso de selección, contratación e inducción del personal”.	La Unidad de Talento Humano no ha desarrollado un proceso de selección de personal adecuado que permita la incorporación adecuada del personal.	Muchos de los funcionarios ocupan cargos que no se relacionan a su perfil profesional, por lo cual tienen que estar en constante aprendizaje.	La Unidad de Talento Humano no ha establecido un proceso de selección de personal adecuado que permita la incorporación acorde a su perfil profesional y se evite la duplicidad de funciones.	A la Unidad de Talento Humano que desarrolle un proceso adecuado de selección de personal, con el fin de incorporar profesionales que con sus conocimientos contribuyan al éxito de la Cooperativa.

Nº	REF	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
5	CCI 4/20	El Departamento de Talento Humano no dispone de un plan anual de capacitación al personal.	En la Cooperativa no existe un plan de capacitación al personal para contribuir con su desarrollo profesional.	De acuerdo a las Normas de Control Interno, en su apartado 407-06.- Capacitación y entrenamiento continuo, menciona: “Los Directivos de la entidad promoverán en forma constante la capacitación y desarrollo profesional de los servidores(as), a fin de actualizar sus conocimientos y obtener un mayor rendimiento”.	Los Directivos de la entidad junto con la Unidad de Talento Humano no han establecido un plan de capacitación continua y progresiva al personal.	El personal de la entidad no reciben capacitaciones por lo cual no permite obtener un mayor rendimiento en la ejecución de sus actividades, debido a la falta de desarrollo profesional.	Los Directivos junto con La Unidad de Talento Humano de la Cooperativa no han establecido un plan de capacitación continua hacia el personal lo que impide su desarrollo profesional y una actualización de sus conocimientos, para obtener un mayor rendimiento por parte de los mismos.	A los Directivos y la Unidad de Talento Humano que desarrollen un plan de capacitaciones continuas y progresivas que permitan la preparación constante de sus funcionarios, con el fin de que contribuyan de manera positiva al progreso de la Cooperativa.
6	CCI 4/20	No existe ningún plan de incentivos.	La Cooperativa no cuenta con un plan de incentivos para premiar el desempeño eficiente de los funcionarios.	Las Normas de Control Interno de la CGE, en su apartado 407-05.-Promociones y Ascensos, menciona: “La Unidad de Talento Humano propondrá un plan de promociones y ascensos para los servidores(as), observando el ordenamiento jurídico vigente”.	Los Directivos y la Unidad de Talento Humano no han establecido ningún plan de incentivos para motivar al personal.	El personal de la entidad no se encuentra motivado debido a la falta de incentivos por parte de la Alta Dirección.	Los Directivos de la entidad junto con la Unidad de Talento Humano no han establecido un plan de incentivos para el personal, por lo que los funcionarios se encuentran poco motivados.	A los Directivos y a la Unidad de Talento Humano que desarrollen un plan de incentivos para premiar el desempeño del personal, con el fin de mantener un personal motivado que contribuya al desarrollo de la Cooperativa.

Nº	REF	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
7	CCI 4/20	No existe un organigrama funcional.	La Cooperativa no tiene establecido un organigrama funcional, en donde conste cada una de las principales actividades y responsabilidades que se deben ejecutar en los niveles jerárquicos.	De acuerdo al Manual de Control Interno de la SEPS, en su apartado 3.1.4.- Estructura organizativa, menciona: “ Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual organizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones, cargos y funciones para cada uno de sus servidores(as)”.	Los Directivos no han implementado un organigrama funcional en donde se detalle las funciones de cada uno de los niveles jerárquicos.	El personal de la entidad y personas externas no pueden identificar las funciones de cada funcionario por la falta de un organigrama funcional.	Los Directivos de la entidad no han desarrollado un organigrama funcional en donde se dé a conocer las funciones de cada uno de los niveles jerárquicos existentes en la Cooperativa.	A los Directivos de la entidad que implementen un organigrama funcional en donde conste las funciones principales y responsabilidades de cada uno de los niveles jerárquicos.
8	CCI 8/20	La entidad no cuenta con un Plan Integral de Gestión de riesgos.	La Cooperativa no tiene establecido un plan integral de gestión de riesgos, por lo que resulta difícil identificar y valorar los posibles riesgos existentes.	De acuerdo a las Normas de Control Interno, en su apartado 300-02: Plan de gestión de Riesgos, menciona: “Los directivos de la entidad deben realizar un plan de gestión de riesgos, desarrollando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la entidad”.	Los Directivos y responsables de la entidad no han desarrollado un plan de gestión de riesgos que permita identificar y valorar pertinentemente los posibles riesgos existentes.	Resulta difícil para la entidad detectar e identificar de manera oportuna los posibles riesgos que puedan afectar al cumplimiento o efectivo de los objetivos de la entidad.	Los Directivos de la entidad no han desarrollado un plan de gestión de riesgos, por lo que resulta difícil para la Cooperativa detectar oportunamente los posibles riesgos que puedan afectar al funcionamiento correcto de la Cooperativa.	A los Directivos y a los Responsables de la Unidad de Riesgos que desarrollen un plan de gestión de riesgos en donde conste estrategias que permitan la identificación y valoración oportuna y pertinente de los posibles riesgos que puedan afectar a la entidad.

Nº	REF	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
9	CCI 12/20	No se han establecido políticas que garanticen una apropiada organización del área de tecnología de información.	Los Directivos de la entidad no han establecido políticas que permitan organizar correctamente el área de tecnología de información.	De acuerdo al Manual de Control Interno de la SEPS, en su apartado, 3.4.1.- Controles sobre sistemas de información, establece: “La Máxima Autoridad de la entidad aprobará las políticas y procedimientos que permitan organizar apropiadamente el área de tecnología de información y asignar el talento humano competente e infraestructura tecnológica necesaria.”	Los Directivos de la entidad no han desarrollado políticas que permitan la organización adecuada del área de tecnología de información.	El área de tecnología de información no cuenta con políticas apropiadas que les permita establecer una organización correcta para su buen desempeño.	Los Directivos de la entidad no han desarrollado políticas con el fin de garantizar la organización adecuada del área de tecnología de información, para asignar al personal competente y la infraestructura adecuada.	A los Directivos de la entidad y a los responsables de la Unidad de Tecnología e Información que desarrollen políticas y procedimientos que garanticen la apropiada organización de esta área y permita asignar al personal competente para su funcionamiento correcto.
10	CCI 15/20	No se han establecido políticas de comunicación interna.	Los Directivos de la entidad no han desarrollado políticas de comunicación interna con el fin de garantizar una comunicación adecuada al interior de la entidad.	De acuerdo al Manual de Control Interno de la SEPS, en su apartado, 3.4.2.- Canales de comunicación abiertos, establece: “Una política de comunicación interna permitirá la interacción eficiente entre los funcionarios, cualquiera que sea el rol que desempeñe, así como entre las distintas áreas administrativas de la entidad”.	Los directivos de la entidad no han establecido políticas de comunicación interna.	No existe una comunicación interna adecuada debido a la falta de políticas que permitan garantizar la interacción eficiente entre los funcionarios de la entidad.	Los Directivos de la entidad no han desarrollado políticas de comunicación interna por lo que no existe una comunicación interna adecuada debido a la falta de políticas que garanticen una comunicación interna eficiente.	A los Directivos de la entidad que desarrollen e implementen políticas de comunicación interna con el fin de garantizar la interacción adecuada entre los funcionarios de las distintas áreas de la institución.

N°	REF	HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
11	ECI 13/20	No se encuentran definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de información.	La entidad no tiene definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de la información	De acuerdo a las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en su apartado 500-01.- Controles sobre sistemas de información, menciona: “Los servidores(as) a cuyo cargo se encuentre la administración de los sistemas de información, establecerán los controles pertinentes para que garanticen razonablemente la calidad de la información y comunicación”.	La máxima autoridad de la entidad no ha establecido los niveles responsables para garantizar la calidad de la información.	Al no estar definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de la información, no se puede tener la certeza de que la información sea fidedigna.	La máxima autoridad de la entidad no ha establecido los niveles de responsabilidad que garanticen la calidad de información, por lo que no se puede asegurar la veracidad de la información.	A la Alta dirección que delegue los niveles de responsabilidad para garantizar la calidad de la información, con el fin de obtener información tanto interna como externa oportuna, confiable y pertinente.
12	ECI 18/20	No se ha realizado evaluaciones al Sistema de Control Interno de la Cooperativa.	La Cooperativa no ha realizado una Evaluación al Sistema de Control Interno.	De acuerdo al Manual de Control Interno de la SEPS, apartado, 3.5.1.- Evaluaciones periódicas, menciona: “Las evaluaciones periódicas, responden a la necesidad de identificar fortalezas y debilidades de la entidad, respecto al sistema de control interno y propiciar una mayor eficacia de sus componentes.	La máxima autoridad no ha solicitado que se realice una Evaluación al Sistema de Control Interno.	No se conoce el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, ni el grado de cumplimiento de las actividades y procesos de la entidad.	Los Directivos de la entidad no ha solicitado antes que se realice una Evaluación al Sistema de Control Interno, por lo que no se conoce el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.	A la Máxima autoridad de la entidad que solicite una evaluación periódica al Sistema de Control Interno, con el fin de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizar eficacia de sus procesos e implementar acciones correctivas.

3.7.2.4. Procesos de Control Interno

3.7.2.4.1. Proceso para la Capacitación al Personal

Tabla 23-3: Proceso para la Capacitación al Personal

Nº	Actividad	Observación	Responsable	Control clave
1	Diagnóstico de la necesidad de capacitación	Baja calificación en la evaluación de desempeño. Observación de bajo rendimiento del personal.	Gerente	Informe de Evaluación de desempeño
2	Aplicar encuestas para verificar la necesidad de capacitación	Aplicación de encuestas para conocer la opinión de los funcionarios de la entidad.	Talento Humano	Tabulación de encuestas
3	¿Se debe ejecutar la capacitación?	Decide si se debe aplicar o no la capacitación al personal.	Talento Humano	Tabulación de encuestas
4	Planeación de las actividades de capacitación	Organización del evento. Identificar existencia de recursos económicos, físicos y capacitadores. Establecer fecha, hora, lugar. Análisis costo-beneficio	Responsable de Planificación, Procesos y Proyectos	Presupuesto Listado de funcionarios
5	Elaborar el programa de capacitación	Elaborar el contenido y temas a tratar, según las necesidades detectadas de cada una de las áreas. Establecer métodos, el personal profesional	Responsable de Planificación, Procesos y Proyectos	Cronograma de actividades, Reglamentos, Manuales, Políticas
6	¿El programa es aprobado?	Se presenta el programa de capacitación para aplicarlo o no.	Gerente	Firma y sello de aprobación
7	Ejecución del programa de capacitación	Puesta en marcha del programa.	Talento Humano	Registro de asistencia
8	Evaluación	Verificar si se cumplió los objetivos del programa de capacitación.	Talento Humano	Informe de resultados
9	Seguimiento	Aplicación de indicadores	Talento Humano	Informe de gestión

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Proceso de Capacitación al Personal

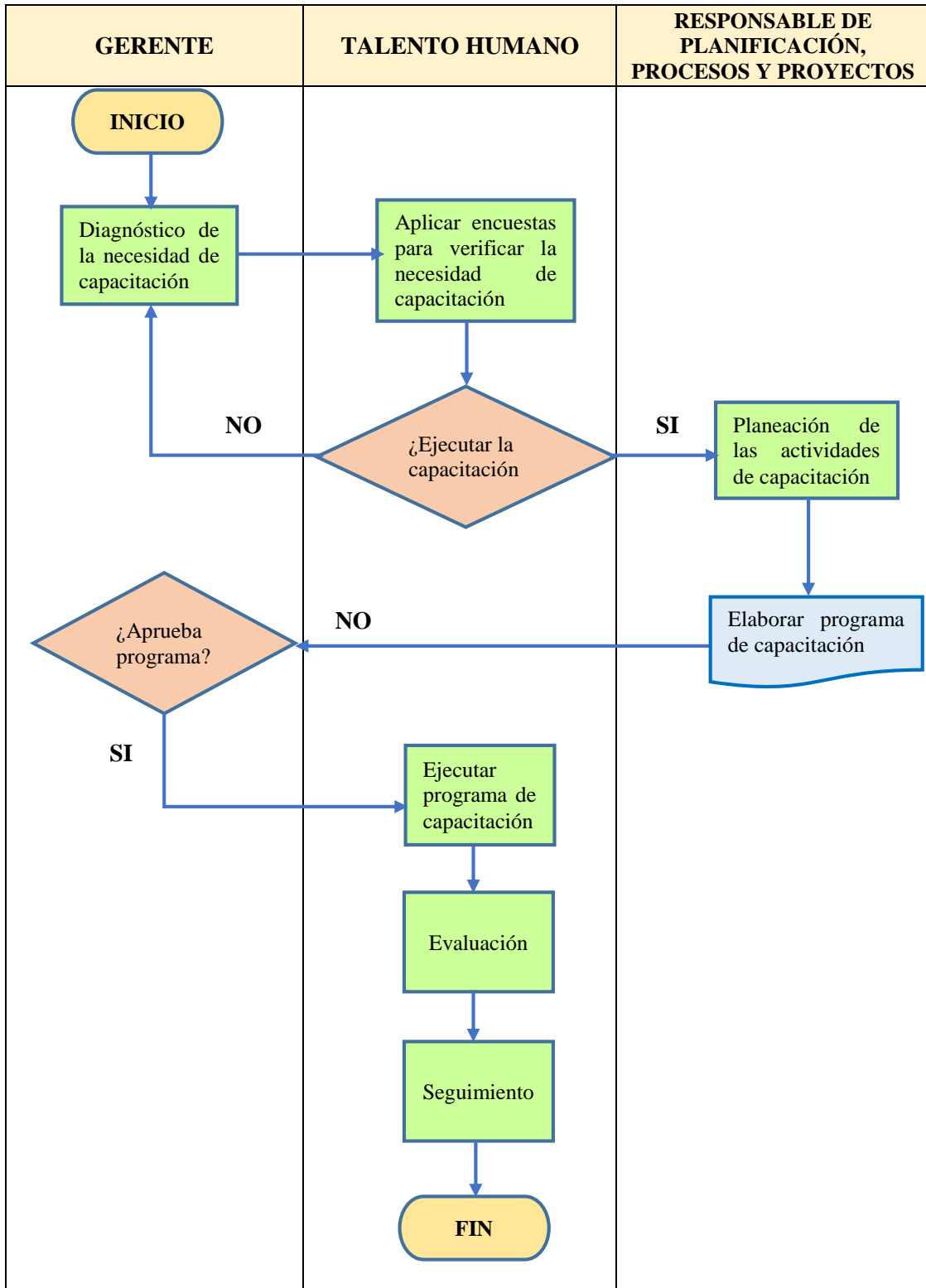


Figura 6-3: Proceso de Capacitación al Personal

Fuente: Tabla 23-3

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

3.7.2.4.2. Proceso para la evaluación de las actividades de control

Tabla 24-3: Proceso para la evaluación de las actividades de control

Nº	Actividad	Observación	Responsable	Control clave
1	Identificar las actividades de control que se ejecutan en la entidad	Solicitar la documentación necesaria para identificar las actividades de control	Responsable de Control Interno	Manual de Control Interno, Manual de Procedimientos
2	Revisar las políticas y lineamientos que permita evaluar las actividades de control	Considerar los lineamientos importantes para la evaluación de las actividades de control.	Responsable de Control Interno	Reglamentos, Manual de Políticas, Manual de Control Interno
3	Planificar reuniones con los responsables de cada área y la Unidad de Riesgos para la evaluación de los controles identificados.	Es importante realizar una reunión con los responsables de cada una de las áreas para identificar de mejor manera los controles sujetos a evaluación.	Responsable de Control Interno	Registro de asistencia, Informe de socialización
4	Diseñar un programa de evaluación para las actividades de control con los responsables de cada área.	Con los responsables de cada una de las áreas desarrollar un plan para evaluar las actividades de control que se ejecutan en el área bajo su responsabilidad.	Responsable de Control Interno	Plan o programa de evaluación a las actividades de control
5	Identificar a los responsables para la implementación, ejecución y monitoreo del programa de evaluación en cada área.	Delegar responsabilidades para la ejecución y seguimiento del programa de evaluación en cada una de las áreas, con el fin de determinar el grado de eficiencia de las actividades de control.	Responsable de Control Interno	Programa de evaluación a las actividades de control
6	Establecer indicadores de rendimiento	El programa de evaluación debe contener indicadores con el fin de evaluarlos y monitorearlos una vez que se haya implementado.	Responsable de Control Interno	Indicadores de rendimiento
7	Establecer controles físicos	Los controles físicos son importantes por ende debe incluirse en el programa de evaluación.	Responsable de Control Interno	Controles físicos

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

8	Definir la periodicidad de ejecución y monitoreo de las actividades de control.	Las actividades de control se deben evaluar frecuentemente con el fin de evitar riesgos y garantizar el cumplimiento correcto de los procesos internos.	Responsable de Control Interno	Programa de evaluación a las actividades de control
9	¿El programa es aprobado?	Se presenta el programa para poder implementarlo o no.	Gerente General	Firma y sello de aprobación
10	Coordinar reuniones con los responsables de cada área para la implementación del programa.	Cada responsable de área deberá contribuir en la implementación del programa de evaluación a las actividades de control.	Responsable de Control Interno	Registro de asistencia Informe de socialización
11	Implementar el programa de evaluación a las actividades de control en cada una de las áreas.	Para la evaluación a las actividades de control se procede a implementar el programa de evaluación.	Responsable de áreas	Programa de evaluación
12	Controlar y supervisar a cada uno de los responsables de área en la implementación del programa de evaluación.	Cada responsable de área deberá contribuir en la implementación del programa de evaluación a las actividades de control y serán supervisado para verificar si se aplica correctamente.	Responsables de Control Interno	Informe de Implementación
13	Emitir un informe de los resultados de la evaluación.	Una vez implementado el programa de evaluación es importante desarrollar un informe para verificar la efectividad de las actividades de control en cada una de las áreas aplicadas.	Responsables de áreas	Informe de evaluación.
14	¿Recibe informe de evaluación?	Es importante que el Gerente de la entidad reciba el informe posterior a la evaluación, para verificar su efectividad.	Gerente General	Firma de recepción
15	Seguimiento y Monitoreo	Es importante realizar el seguimiento y monitoreo a las recomendaciones emitidas a las actividades de control posterior a su evaluación.	Responsable de Control Interno	Informe de evaluación

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Proceso para la evaluación de las actividades de control

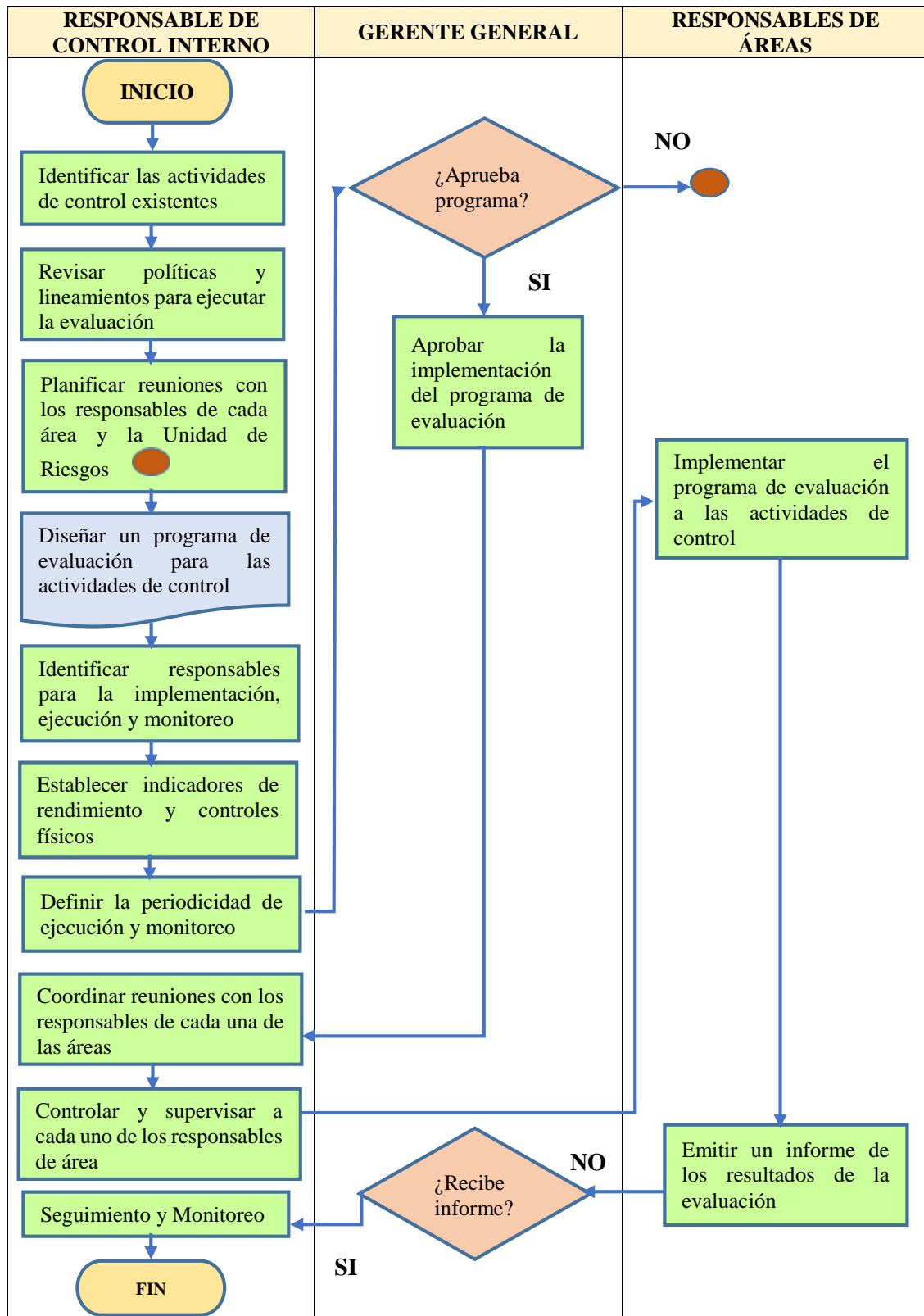


Figura 7-3: Proceso para la evaluación de las actividades de Control

3.7.2.4.3. Proceso para establecer políticas que garanticen una apropiada organización del área de Tecnología e Información

Tabla 25-3: Proceso para establecer políticas

N	Actividad	Observación	Responsable	Control clave
1	Diagnóstico de la necesidad de políticas para el área de Tecnología de Información	Es necesario que en la entidad se establezca políticas para una apropiada organización del área de Tecnología de Información	Gerente	Falta de organización y control del área
2	Revisar y analizar los lineamientos para la ejecución de políticas	Recopilar la información necesaria para el desarrollo de políticas.	Responsables del área de Tecnología e Información	Reglamentos, Manuales, Manual de Control Interno
3	Convocar a una reunión con los responsables del área de Tecnología e Información	Socializar con los responsables del área de Tecnología e Información con el fin de conocer la situación actual y solicitar la información pertinente	Responsable de Planificación, Procesos y Proyectos	Informe de socialización
4	Crear un Manual de Políticas con la información proporcionada	Estructurar un Manual de Políticas a través de la información obtenida del área de Tecnología e Información	Responsable de Planificación, Procesos y Proyectos	Reglamentos, Manuales, Manual de Control Interno
5	Establecer políticas eficientes para la organización del área	A través de la información obtenida crear políticas que beneficien al área de Tecnología e Información	Responsable de Planificación, Procesos y Proyectos	Políticas que permitan la organización apropiada del área
6	Implementar acciones que permita la seguridad de la información	Incluir en el Manual de Políticas ciertas acciones que garanticen la seguridad de la información.	Responsable de Planificación, Procesos y Proyectos	Acciones para proteger la seguridad de la información
7	Presentar el Manual de Políticas a Gerencia	Una vez desarrollado el Manual de Políticas enviar para su aprobación	Planificación, Procesos y Proyectos	Manual de Políticas
8	¿Se aprueba el Manual de Políticas?	El Gerente decide si se aprueba o no el Manual	Gerente General	Manual de Políticas
9	Implementar el Manual de Políticas	El Manual permitirá la organización apropiada del área.	Responsable del área de Tecnología e Información	Manual de Políticas

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Proceso para establecer políticas que garanticen una apropiada organización del área de Tecnología e Información

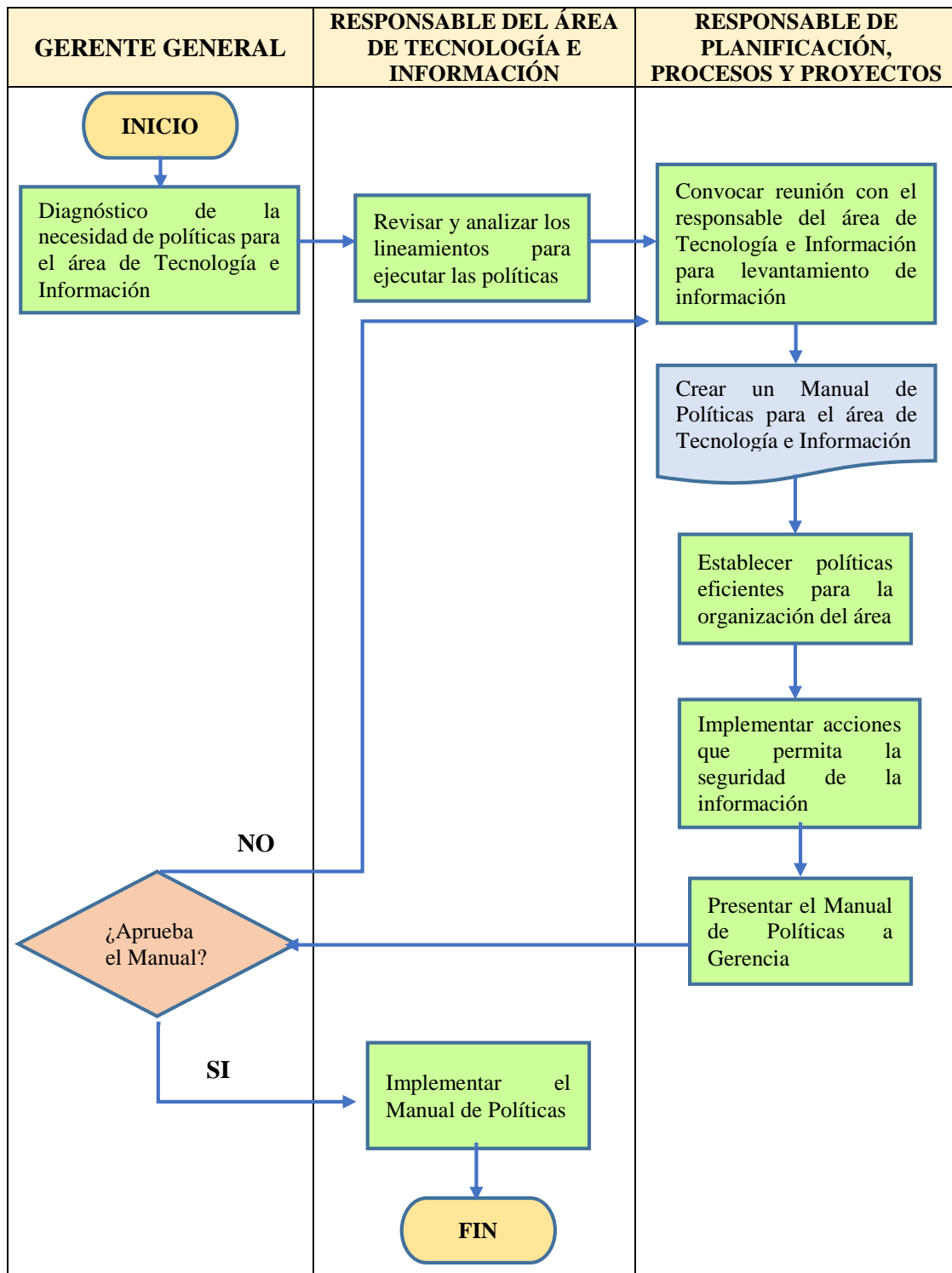


Figura 8-3: Proceso para establecer políticas

Fuente: Tabla 25-3

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

3.7.2.4.4. Proceso para realizar una Evaluación de Control Interno

Tabla 26-3: Proceso para realizar una Evaluación de Control Interno

N	Actividad	Observación	Responsable	Control clave
1	Analizar la necesidad de realizar una evaluación al Control Interno	Deficiencia en las operaciones internas de la organización	Gerente General	Informe de Auditoría Interna
2	Definir los parámetros para realizar la evaluación	Revisar y analizar los lineamientos necesarios para realizar la evaluación	Auditor Interno	Manual de Control Interno
3	Realizar cronogramas de actividades y presupuesto para la evaluación	Establecer tiempos y recursos para la evaluación	Auditor Interno	Cronograma de actividades Presupuestos
4	Definir los objetivos de la evaluación	¿Por qué? y ¿para qué? realizar la evaluación de control interno	Auditor Interno	Planificación de Auditoría
5	Elaborar la Planificación de Evaluación	Establecer todos los parámetros y actividades a ejecutarse en la evaluación	Auditor Interno	Planificación de Evaluación
6	Enviar Planificación de Evaluación a Gerencia	Verificar si la Planificación es aprobada o no	Auditor Interno	Planificación de Evaluación
7	¿Aprueba la Planificación?	El Gerente revisa y determina si es conveniente o no aprobar la planificación para la evaluación	Gerente General	Firma y sello de aprobación
8	Ejecutar los procesos de evaluación de acuerdo al modelo COSO y a los objetivos establecidos	Ejecutar la evaluación de control interno de acuerdo al modelo COSO que crea conveniente y a los objetivos propuestos	Auditor Interno	Manual de Control Interno, Modelo COSO
9	Solicitar toda la información necesaria de las diferentes áreas para la evaluación	Se requiere la colaboración de cada una de las áreas para que entreguen la información solicitada para proceder a la evaluación	Auditor Interno	Información solicitada a cada una de las áreas

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
HOJA DE PROCESOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

10	Aplicar cuestionarios de control interno para cada uno de los componentes	Mediante cuestionarios de control interno proceder a la evaluación de cada uno de los componentes	Auditor Interno	Modelo COSO
11	Analizar y tabular el resultado de la evaluación	A partir de los resultados obtenidos se procede a tabular la información para obtener el nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de cada uno de los componentes	Auditor Interno	Resultados de aplicación de cuestionarios
12	Determinar el nivel de confianza y nivel de riesgo total	Obtener el nivel de riesgo y confianza general que posee la entidad una vez que se aplicó los cuestionarios a cada componente de control interno	Auditor Interno	Tabulación de Resultados
13	Realizar un informe de control interno	Dar a conocer los hallazgos y debilidades encontrados durante la evaluación.	Auditor Interno	Informe de Control Interno
14	Establecer recomendaciones para corregir debilidades	Emitir recomendaciones para la toma de decisiones	Auditor Interno	Informe de Control Interno
15	Emitir el Informe de Control Interno	Entregar el informe a Gerencia General	Auditor Interno	Informe de Control Interno
16	¿Recibe el Informe?	Verificar si el Gerente recibe el informe o no	Gerente General	Firma y sello de recibido
17	Convocar reunión con Consejo de Administración y Vigilancia para analizar resultados	Realizar una reunión con los Directivos del personal para analizar los resultados del informe de control interno	Gerente General	Registro de asistencia Informe de socialización
18	Aplicar recomendaciones emitidas	Es importante que el Gerente aplique las recomendaciones emitidas para el mejoramiento de los procesos internos de la entidad	Gerente General	Informe de Control

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Proceso para realizar una Evaluación de Control Interno

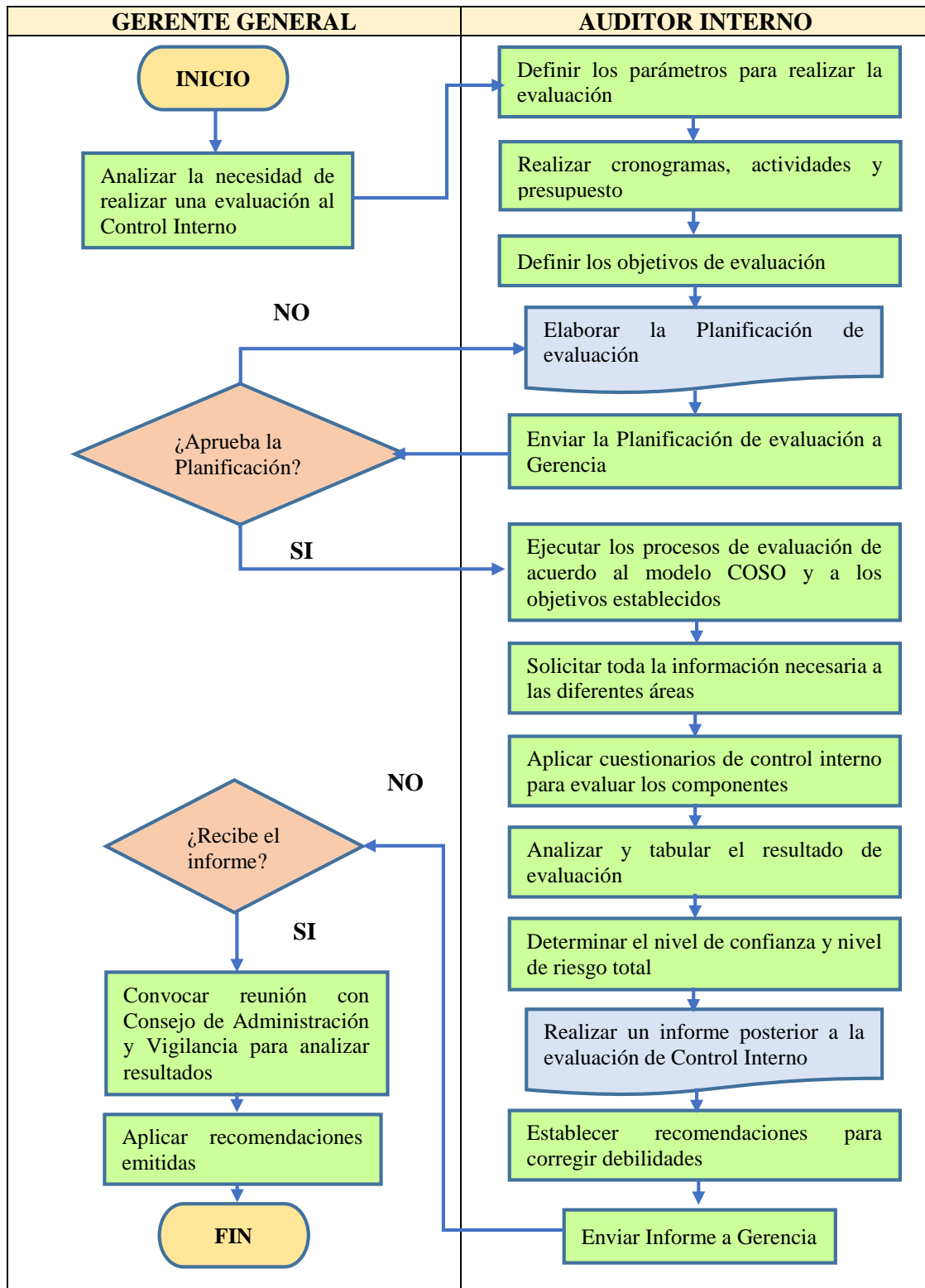


Figura 9-3: Proceso para la Evaluación de Control Interno

Fuente: Tabla 26-3

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

3.7.2.4.5. Proceso para el seguimiento y evaluación del Control Interno

Tabla 27-3: Proceso para el seguimiento y evaluación del Control Interno

N	Actividad	Observación	Responsable	Control clave
1	Requerir procedimientos para el seguimiento de control interno	Para asegurarse que las recomendaciones para mejorar el control interno se apliquen es necesario establecer procedimientos	Gerente General	Informe de Control Interno
2	Definir parámetros para la creación de un plan de acción	Analizar y revisar los lineamientos para la creación de un Plan de acción	Auditor Interno	Manual de Control Interno, Reglamentos, Políticas
3	Definir objetivos del Plan de acción.	Establecer ¿Por qué? y ¿Para qué? realizar el Plan de acción.	Auditor Interno	Objetivos del Plan de acción
4	Establecer actividades, tiempos y responsables para el Plan de acción	Desarrollar el contenido del Plan de acción determinando tiempos, reglamentos, acciones, responsables	Auditor Interno	Plan de acción
5	Presentar Plan de acción para monitoreo y evaluación de control interno	Presentar el Plan de acción terminado para el monitoreo y seguimiento del control interno	Auditor Interno	Plan de acción
6	Entregar el Plan de acción para su aprobación	Enviar Plan de acción a Gerencia para su aprobación	Auditor Interno	Plan de acción
7	¿Se aprueba el Plan de acción?	Gerente analiza el Plan de acción propuesto	Gerente General	Firma y sello de aprobación
8	Convocar a reunión con los responsables de cada área	Para la aplicación del Plan de acción es necesario la colaboración de los responsables de cada área	Auditor Interno	Informe de socialización, registro de asistencia
9	Aplicar el Plan de acción en cada una de las áreas correspondientes	Responsables de cada área aplican el plan de acción para mejorar los procesos internos	Responsables de área	Plan de acción
10	Supervisar el cumplimiento del Plan de acción	Revisar constantemente la ejecución correcta de las actividades.	Responsables de área	Actividades del Plan de acción

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
HOJA DE PROCESOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

11	Emitir informes de cumplimiento del Plan de acción	Realizar un informe trimestral del cumplimiento del Plan de acción	Responsables de área	Informe de cumplimiento
12	¿Se recibe informe de cumplimiento?	Verificar la recepción de informes de cumplimiento del Plan de acción	Auditor Interno	Informe de cumplimiento
13	Convocar reunión con Gerencia para dar a conocer los resultados	Realizar una reunión semestral con el Gerente para discutir resultados de los informes	Auditor Interno	Informes de cumplimiento
14	Analizar resultados de Informes de cumplimiento	Conjuntamente con el Gerente analizar los resultados y verificar su cumplimiento	Gerente General	Informe de socialización
15	¿Funciona el Plan de Acción?	Determinar el funcionamiento del Plan de acción	Gerente General	Decisión
16	Monitorear cumplimiento de Plan de acción	Dar seguimiento y monitorear constantemente el Plan de acción para el cumplimiento correcto de las actividades establecidas en el mismo.	Auditor Interno	Plan de acción

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

Proceso para el seguimiento y evaluación del Control Interno

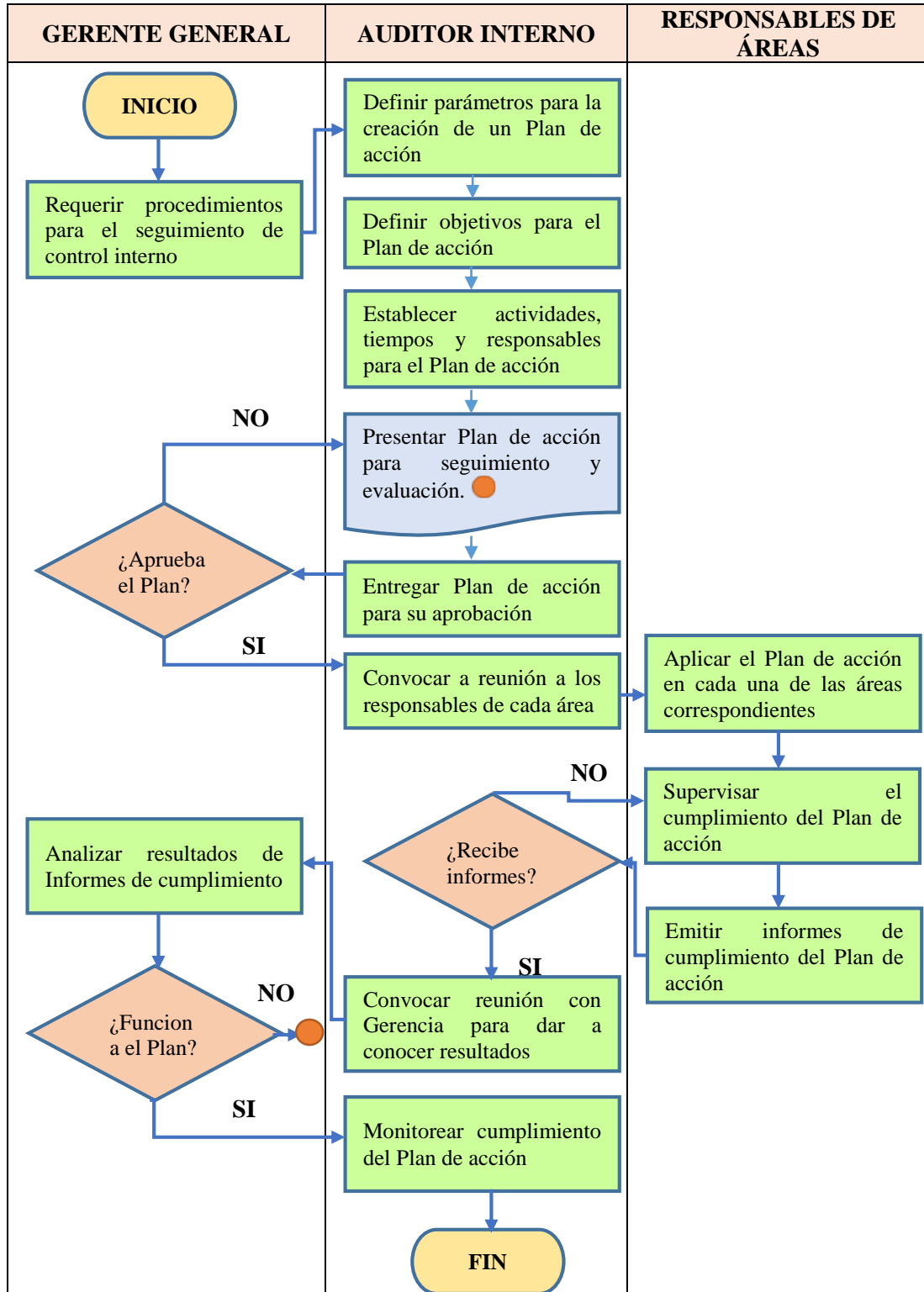


Figura 10-3: Proceso para el seguimiento y evaluación de Control Interno

Fuente: Tabla 27-3

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

3.7.3. FASE III: Comunicación de Resultados



ENTIDAD	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.
DIRECCIÓN	Avenida. José Veloz 23-24, Riobamba
TIPO DE TRABAJO	Evaluación al Sistema de Control Interno
PERÍODO	01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
CONVOCATORIA LECTURA DEL INFORME	CLI
CARTA DE PRESENTACIÓN	CP
INFORME DE CONTROL INTERNO	ICI
ACTA DE CONFERENCIA FINAL	ACF

CONVOCATORIA LECTURA DEL INFORME

Riobamba, 20 de Noviembre del 2020

PS.

Pedro Valdez

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

DR.

Mariano Morocho

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

ING.

Pedro Khipo

GERENTE DE LA COOPERATIVA “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA

Presente. -

De nuestra consideración:

En relación con la Evaluación al Sistema de Control Interno realizada a la COAC “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., comunico a ustedes que la lectura de los hallazgos encontrados, se efectuará el 15 de diciembre de 2020, a las 10 am en la oficina de la Cooperativa ubicada en la ciudad de Riobamba, Av. José Veloz 23-24.

Para efectuar la comunicación de hallazgos, se solicita la asistencia de los directivos que estuvieron en funciones de: Ps. Pedro Valdez Presidente del Consejo de Administración, Dr. Mariano Morocho Presidente del Consejo de Vigilancia; Ing. Pedro Khipo Gerente de la COAC y de los directivos elegidos en la Asamblea General de socios y de los Miembros del Consejo de Vigilancia.

Una vez entregada los hallazgos a los miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia, deberán proceder con su análisis y toma de decisiones, con el fin de contrarrestar debilidades y garantizar un buen desempeño organizacional por parte de los funcionarios, a través de la verificación del cumplimiento correcto de los procesos internos.

Atentamente,

Tania Cayambe
AUDITORA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
INFORME DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CP 1/1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 26 de Noviembre de 2020

Ing.

Pedro Khipo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para informarle que se ha realizado la Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019; el trabajo fue realizado en base al COSO III, en donde se evaluó cada uno de los componentes con los principios correspondientes.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo de investigación realizado, los resultados obtenidos posterior a la evaluación del Control Interno se presenta el siguiente informe, en donde se expresa las conclusiones y sus respectivas recomendaciones, que servirán en favor de la Cooperativa como una herramienta para la toma de decisiones.

Por lo expuesto anteriormente expreso mis sinceros agradecimientos

Atentamente,

Ing. Tania Cayambe
AUDITORA

INFORME DE CONTROL INTERNO



ENTIDAD	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.
DIRECCIÓN	Riobamba, Av. José Veloz 23-24.
NATURALEZA	Evaluación de Control Interno
PERÍODO	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019
FECHA DE INICIO	05 de Agosto de 2020
FECHA DE FINALIZACIÓN	20 de Diciembre de 2020

EQUIPO DE AUDITORÍA	
Nombres	Cargo
Dra. Sandra Jácome	Supervisor
Dr. Patricio Robalino	Jefe de Auditoría
Ing. Tania Cayambe	Auditora

INFORME DE CONTROL INTERNO

Riobamba, 10 de Diciembre de 2020

Ing.

Pedro Khipo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a los quince días del mes de diciembre del dos mil veinte, suscribe la Srta. Tania Andreína Cayambe Ushca en calidad de auditor, en la sala de sesiones de la institución, con el objeto de dar constancia de la lectura del informe de la Evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz de la ciudad de Riobamba, misma que fue realizada en conformidad a las normativas correspondientes.

A continuación, se cita las respectivas debilidades encontradas durante el desarrollo del trabajo, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones a fin de proporcionar una guía para que el gerente tome las mejores decisiones a nivel empresarial.

Atentamente,

Tania Cayambe
CI: 060538198-7

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de proporcionar un documento que sirva como guía para la implementación de acciones correctivas que contribuya el mejoramiento del sistema de control interno a través de recomendaciones y sugerencias establecidas, a continuación se da a conocer los diferentes hallazgos encontrados durante la evaluación del sistema de control interno:

1. COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

D1: No existen programas de capacitación relacionados al Código de Ética.

Capacitación Código de ética

$$= \frac{\text{Número de funcionarios capacitados en valores éticos año 2019}}{\text{Total de Funcionarios existentes año 2019}} * 100$$

$$CCE = \frac{4}{50} * 100$$

$$CCE = 8\%$$

CONCLUSIÓN:

Del total de funcionarios que laboran en la institución apenas un 8% han recibido capacitaciones acerca del código de ética, debido a que en la organización no existen definidos planes o cronogramas de capacitaciones dirigidos al personal de la entidad con el fin de dar a conocer a todos los funcionarios el contenido del Código de ética, el mismo que contiene principios y valores éticos que rigen la conducta del personal.

Es importante que la máxima autoridad de la entidad emita formalmente el contenido del Código de ética, mismo que permitirá contribuir al buen uso de los recursos y a evitar algún tipo de corrupción o fraude.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Coordinar con todo el personal necesario para ejecutar un plan o cronograma de capacitaciones para dar a conocer las normas propias del código de ética a todos los funcionarios de la entidad, con el fin de orientar la integridad y el compromiso del personal.
- 2. A la Unidad de Talento Humano:** Desarrollar un plan o cronograma para realizar las capacitaciones que sean necesarias sin afectar a las actividades diarias que se desarrollan en la entidad, para dar a conocer el contenido de la documentación relevante y necesaria a los

funcionarios que laboran en la institución con el fin de fomentar la integridad y los valores éticos para beneficiar al desarrollo de los procesos y actividades institucionales.

D2: No se han establecido mecanismos que permita la incorporación del personal a los valores institucionales.

Mecanismos Código de ética

$$= \frac{\text{Programa de socialización del código de ética aplicados año 2019}}{\text{Total de programas de socialización del código de ética programados año 2019}} * 100$$

$$MCE = \frac{0}{1} * 100$$

$$MCE = 0\%$$

CONCLUSIÓN:

Los Directivos de la organización y los responsables de control interno no han desarrollado mecanismos que promuevan la incorporación del personal a los valores éticos e integridad institucional, con el fin de beneficiar a la ejecución adecuada de los procesos y actividades de la entidad.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Delegar responsabilidades y participar junto con el personal correspondiente para el desarrollo de un programa de socialización que contenga mecanismos o procedimientos que garanticen la incorporación de todo el personal a los valores éticos e integridad institucional establecidos.
- 2. A la Unidad de Talento Humano:** Desarrollar un programa de socialización que integre actividades y mecanismos de formación como: cursos, seminarios, talleres, foros u otro tipo de formación en ética y valores, con el fin de dar a conocer e incorporar a todo el personal al conocimiento y aplicación de los valores éticos e integridad institucional establecidos, que permita el cumplimiento adecuado de cada una de las actividades a ejecutarse en la institución.

D3: No existe mecanismos de supervisión para los directivos de cada área.

Mecanismos de Supervisión

$$= \frac{\text{Programas de supervisión presentados año 2019}}{\text{Total de programas de supervisión programados año 2019}} * 100$$

$$MS = \frac{0}{1} * 100$$

$$MS = 0\%$$

CONCLUSIÓN:

Los Directivos de la entidad no han desarrollado mecanismos de supervisión para ser aplicados por parte de los responsables de cada una de las áreas de la entidad, con el fin de asegurar que se cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los procesos y actividades que se desarrollan en la entidad.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Desarrollar junto con el personal adecuado un programa que contenga procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones que se ejecutan dentro de la organización, principalmente para asegurar que se cumplan con las normas y regulaciones correspondientes para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 2. Responsables de área o departamento:** Cada uno de los responsables de área debe programar o planificar el trabajo del día, establecer la prioridad y el orden tomando en cuenta los recursos y el tiempo para realizar cada actividad, es importante que los responsables evalúen constantemente los materiales, políticas y métodos y sobre todo el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos. Aquellos procedimientos o mecanismos que se implanten en el programa de supervisión permitirá comprobar la calidad del servicio, además para determinar oportunamente posibles riesgos existentes.

D4: No se evalúa de forma habitual habilidades y conocimientos del personal.

Evaluación de personal

$$= \frac{\text{Evaluaciones de desempeño laboral ejecutadas año 2019}}{\text{Evaluaciones de desempeño laboral programados año 2019}} * 100$$

$$EP = \frac{1}{3} * 100$$

$$EP = 33\%$$

CONCLUSIÓN:

Del total de evaluaciones programadas para el año 2019, sólo un 33% se han ejecutado debido a que la Unidad de Talento Humano no ha desarrollado un programa para evaluar de forma periódica el desempeño, habilidades y conocimientos de cada uno de los funcionarios en la ejecución de sus actividades dentro de la entidad. El desempeño de los funcionarios debe ser evaluado permanentemente, bajo criterios técnicos en función de las actividades que ejecutan, cuyos resultados servirán como base para la identificación de las necesidades de capacitación o entrenamiento correspondiente al personal que requiere de ello.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Emitir políticas y procedimientos para la evaluación periódica del desempeño del personal, con el fin verificar el cumplimiento, habilidades y conocimiento de los funcionarios en cada una de las actividades que ejecutan dentro de la entidad.
- 2. A la Unidad de Talento Humano:** Desarrollar un plan o programa para realizar una evaluación de forma periódica a los funcionarios de la entidad, sin que afecte a las actividades diarias de la institución, para verificar el grado de desempeño, conocimientos y habilidades, con las que cuentan los funcionarios en la ejecución de los procesos, así mismo es importante diseñar un sistema de evaluación según las competencias a evaluar, conforme a las estrategias de la organización.

D5: No se considera el perfil profesional para delegar responsabilidades.

$$\textit{Perfil Profesional} = \frac{\text{Número de funcionarios con doble función año 2019}}{\text{Total de funcionarios existentes 2019}} * 100$$

$$PP = \frac{30}{50} * 100$$

$$PP = 60\%$$

CONCLUSIÓN:

La Unidad de Talento Humano no ha establecido un proceso de selección de personal adecuado que permita la incorporación acorde a su perfil profesional, ya que del total de funcionarios que laboran en la organización se considera que en un 60% de ellos no se considera el perfil profesional para delegar responsabilidades.

Es importante que se establezca un proceso de selección de personal que tome en cuenta el Manual de Clasificación de Puestos, que permita identificar conocimiento y experiencia para garantizar la idoneidad y competencia del aspirante para ocupar un cargo dentro de la entidad y de esta manera se eviten la contratación por afinidad o recomendación de terceros y sobre todo la duplicidad de funciones.

La actualización periódica de las políticas establecidas en los procesos de selección de personal es importante, ya que debe adaptarse a los nuevos requerimientos y necesidades de la entidad.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Delegar responsabilidades al personal idóneo para la actualización del manual de proceso de selección de personal, el mismo que debe contar con lineamientos y políticas adecuadas que permita la incorporación de funcionarios a través de concursos de méritos y oposición, que cumplan con los requerimientos de la entidad y sea un ente positivo para el cumplimiento de actividades delegadas y que permita cubrir la necesidad de la entidad.
- 2. A la Unidad de Talento Humano:** Actualizar el manual de proceso de selección de personal incluyendo adecuadamente las diferentes etapas de: detección de necesidades, definición del perfil del candidato, convocatoria, preselección, selección, informe de candidatos, toma de decisiones, contratación, incorporación al puesto, formación, seguimiento y evaluación, empleando diferentes técnicas como evaluaciones, entrevistas, entre otras. Aplicar adecuadamente el proceso de selección de personal, con la finalidad de incorporar nuevo personal con los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para cumplir con las actividades que requiere la entidad y evitar la contratación de personal por afinidad o recomendación de terceros, sino por la capacidad de sus habilidades y conocimientos frente a los requerimientos de la institución.

D6: No existen mecanismos para dar a conocer a los funcionarios la responsabilidad para el funcionamiento correcto del control interno.

Mecanismos de Responsabilidad

$$= \frac{\text{Número de progr. de socialización del manual de funciones ejecutados año 2019}}{\text{Total de progr. de socialización del manual de funciones programados año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{0}{1} * 100$$

$$MR = 0\%$$

CONCLUSIÓN:

La máxima autoridad en coordinación con los directivos de la entidad no han establecido medidas o mecanismos con el fin de que cada uno de los funcionarios conozcan la responsabilidad que deben realizar para el adecuado funcionamiento del control interno.

Es importante que todos los funcionarios conozcan cada una de sus responsabilidades para efectuar sus actividades correctamente y sobre todo tengan en consideración que son un ente importante para el funcionamiento adecuado del control interno.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Delegar responsabilidades y desarrollar junto al personal idóneo un programa de socialización del manual de funciones que contenga mecanismos o procedimientos para dar a conocer a cada uno de los funcionarios su responsabilidad y su rol frente al funcionamiento correcto del control interno, con el fin de que cada uno de ellos ejecuten sus actividades de la manera correcta.
- 2. A los Responsables de Control Interno:** Especificar claramente la función a desempeñar a cada uno de los funcionarios, así como también proveer de los recursos necesarios, dar a conocer cómo están ligadas sus funciones a los objetivos de la entidad, el presupuesto con el que cuenta, las personas con las que debe colaborar y la manera de como se medirá su desempeño, a través de reuniones, talleres o capacitaciones y mediante documentos como manuales, guías, reglamentos y políticas, con el fin de que todos los funcionarios contribuyan al funcionamiento correcto del control interno.

D7: El Departamento de Talento Humano no dispone de un plan anual de capacitación al personal.

$$\text{Plan de Capacitación} = \frac{\text{Número de funcionarios capacitados año 2019}}{\text{Total de Funcionarios existentes año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{10}{50} * 100$$

$$MR = 20\%$$

CONCLUSIÓN:

Del total de funcionarios que laboran en la entidad únicamente un 20% de ellos han recibido capacitaciones relacionados a su puesto de trabajo, debido a que los Directivos junto con la Unidad de Talento Humano de la organización no han establecido un plan de capacitación continua hacia todo el personal lo que impide su desarrollo profesional y la actualización de sus conocimientos, para obtener un mayor rendimiento por parte de los mismos.

Es importante promover de forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de todos los funcionarios y en todos los niveles de la organización con el fin de elevar la calidad de trabajo que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Desarrollar junto con el personal competente un plan de capacitación continua al personal de la entidad, con el fin de actualizar conocimientos directamente con el puesto que desempeñan y obtener un mayor rendimiento.
- 2. A la Unidad de Talento Humano:** Desarrollar un plan de capacitaciones de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales y de relevancia que permita afianzar los conocimientos de los funcionarios de la entidad, la misma debe contener: el alcance, los fines del plan de capacitación, los objetivos, metas, estrategias, tipos, modalidades y niveles de capacitación, las acciones a desarrollar, los temas a tratar, los recursos que se utilizarán, el presupuesto y el cronograma, el mismo que debe desarrollarse sin que afecte a la ejecución de las actividades diarias de la organización, con el objetivo de obtener un mayor rendimiento por parte de los funcionarios y elevar la calidad del servicio que se ofrece.

D8: No existe ningún plan de incentivos.

Programa de incentivos

$$= \frac{\text{Número de funcionarios que han recibido incentivos año 2019}}{\text{Total de Funcionarios existentes año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{0}{50} * 100$$

$$MR = 0\%$$

CONCLUSIÓN:

Los Directivos de la entidad junto con la Unidad de Talento Humano no han establecido un plan de incentivos para el personal, por lo que los funcionarios se encuentran poco motivados y comprometidos con la entidad.

Es importante establecer un plan de incentivos que cuente con lineamientos específicos que permita otorgar ciertos beneficios a los funcionarios por el buen desempeño que realicen en el desarrollo de las actividades de la institución, con el fin de mantener al personal motivado y comprometido con la institución.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Establecer un plan de incentivos dirigido hacia el buen desempeño y cumplimiento efectivo de las actividades por parte de los funcionarios, con el fin de mantener al personal motivado y comprometido con en la ejecución correcta y calidad de las actividades.
- 2. A la Unidad de Talento Humano:** Desarrollar un plan de incentivos dirigido hacia el buen desempeño del personal, los mismos pueden ser económicos o no económicos y se debe desarrollar, estableciendo objetivos claros, es decir proponiendo metas y tiempos con el fin de mejorar los procesos y aumentar la eficiencia, adecuar los incentivos a los diferentes perfiles de trabajo, en esta etapa es necesario conocer las necesidades y opiniones del personal, posteriormente se selecciona los incentivos finales y finalmente se debe publicar los objetivos y el plan de incentivos escogido, este plan permitirá evaluar y verificar el desempeño de los funcionarios en las actividades que ejecutan, con el fin de otorgar estímulos a aquellos que realizan su trabajo con compromiso y eficiencia que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la institución.

D9: No existen mecanismos para una adecuada rotación del personal.

$$\text{Rotación de Personal} = \frac{\text{Número de funcionarios rotados año 2019}}{\text{Total de Funcionarios existentes año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{7}{50} * 100$$

$$MR = 14\%$$

CONCLUSIÓN:

Del total de funcionarios pertenecientes a la entidad un 14% de ellos han sido rotados de manera imprevista, debido a que la Unidad de Talento Humano y los Directivos de la entidad no han establecido mecanismos o acciones para ejecutar adecuadamente rotaciones del personal, con el fin de ampliar conocimientos y experiencias de los funcionarios, reduciendo errores para fortalecer la gestión de la entidad.

RECOMENDACIÓN:

1. **Al Gerente:** Delegar responsabilidades al personal pertinente y participar en la ejecución de mecanismos o acciones que permitan una rotación adecuada de los funcionarios de la entidad con el fin de que éstos puedan ampliar sus conocimientos y se eviten la existencia del personal indispensable.
2. **A la Unidad de Talento Humano:** Desarrollar e implementar un Manual de políticas y procedimientos para rotación del personal que contenga acciones que garanticen la rotación adecuada del personal al interior de la entidad, con el propósito de que cada uno de ellos amplíen sus conocimientos en áreas similares en las que se desenvuelvan, para fortalecer de manera positiva la gestión de la institución. Es importante que se establezcan mecanismos en base a criterios técnicos y en áreas similares en las que se desenvuelven para que no afecten las operaciones que se ejecutan dentro de la entidad.

D10: No existe un organigrama funcional

Organigrama Funcional

$$= \frac{\% \text{ de actualización del organigrama año 2019}}{\% \text{ Total de actualización del organigrama programado año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{0}{100} * 100$$

$$MR = 0\%$$

CONCLUSIÓN:

Los Directivos de la entidad no han desarrollado un organigrama funcional en donde se de a conocer las funciones de cada uno de los niveles jerárquicos existentes en la organización.

Es importante que la entidad cuente con una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y contribuya al logro de los objetivos, el mismo que debe contener niveles jerárquicos bien establecidos, así como sus responsabilidades, acciones, funciones y cargos, para cada uno de los funcionarios.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Establecer responsabilidades al personal idóneo para la creación de un organigrama que contenga niveles jerárquicos bien definidos con sus respectivas responsabilidades, acciones, funciones y cargos para cada uno de los niveles.
- 2. A la Unidad de Planificación, Procesos y Proyectos:** Desarrollar un organigrama funcional en la que constituya las responsabilidades, funciones y cargos de cada uno de los niveles jerárquicos, para la creación del mismo es necesario indicar claramente la forma en la que se dividen las funciones dentro de la organización, establecer autoridades y niveles de jerarquía para evitar inconvenientes en las cadenas de mando, este organigrama facilitará el análisis de la organización para los directivos en la toma de decisiones y es un instrumento útil que debe contribuir al logro de los objetivos institucionales.

3. COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS**D11: La entidad no cuenta con un plan integral de gestión de riesgos*****Plan de Gestión de Riesgos***

$$= \frac{\text{Número de planes de gestión de riesgos realizados año 2019}}{\text{Total de Planes de gestión de riesgos programados año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{0}{1} * 100$$

$$MR = 0\%$$

CONCLUSIÓN:

Los Directivos de la entidad no han realizado un Plan integral de gestión de riesgos, en donde conste estrategias claras, organizadas e interactivas, que permitan identificar y valorar eficientemente los posibles riesgos que puedan afectar las actividades de la entidad, por ende el cumplimiento de sus objetivos.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Delegar responsabilidades al personal correspondiente y participar en la ejecución de un Plan integral de gestión de riesgos que permita establecer estrategias y medidas eficientes para identificar y valorar los posibles riesgos existentes que puedan afectar el funcionamiento de la entidad.
- 2. A los Responsables de la Unidad de Riesgos:** Desarrollar e implementar un Plan integral de gestión de riesgos que contenga acciones y estrategias claras y eficientes para la identificación y valoración adecuada de posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para desarrollar un plan de mitigación de riesgos es necesario definir el alcance del plan, identificar los posibles riesgos que existen en la entidad y sus consecuencias, identificar los controles de cada riesgo, evaluar el impacto, determinar el nivel de riesgo, ordenar los riesgos de acuerdo a su valoración y planificar estrategias de mitigación y contingencia, una vez implantado el plan de mitigación de riesgos es necesario analizar la eficiencia de las estrategias implementadas, calcular el nivel de riesgo residual y monitorear constantemente el funcionamiento del plan con el fin de prever que los posibles riesgos no afecten al cumplimiento de los objetivos institucionales.

4. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

D12: No se realizan evaluaciones periódicas de las actividades de control.

Evaluaciones de las Act. de Control

$$= \frac{\text{Número de evaluaciones a las actividades de control ejecutadas año 2019}}{\text{Total de evaluaciones a las actividades de control programadas año 2019}}$$

$$EAC = \frac{1}{2} * 100$$

$$EAC = 50\%$$

CONCLUSIÓN:

Del total de evaluaciones programadas a las actividades de control durante el año 2019 sólo se efectuaron un 50% debido a que los directivos de la entidad y los responsables de cada área no realizan evaluaciones periódicas de los procesos y operaciones, con el fin de asegurar que se cumplan con las normas y regulaciones establecidos.

Las actividades de control se da en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones, que incluye acciones de control, de detección y prevención de posibles riesgos que puedan afectar a la actividad de la entidad, es por ello la importancia de realizar evaluaciones periódicas a las actividades de control.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Desarrollar políticas o lineamientos que aseguren la evaluación periódica de las actividades de control y delegar responsabilidades para que se ejecuten correctamente en todos los niveles de la institución, con el fin de obtener informes periódicos que sirva para la correcta toma de decisiones.
- 2. A los Responsables de área:** Ejecutar evaluaciones periódicas a las actividades de control en cada una de las áreas a su cargo, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas y regulaciones en cada una de las actividades, emitiendo un informe en donde se detalle el funcionamiento de las actividades de control. Se puede evaluar las actividades de control mediante indicadores que reflejen el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que a través del cumplimiento de las políticas y procedimientos se puede garantizar la eficiencia de cada una de las actividades por ende el logro de los objetivos.

D13: No se han establecido políticas que garanticen una apropiada organización del área de tecnología e información.

Políticas para el área de Tecnología e Información

$$= \frac{\text{Manual de Políticas para el área de tecnología de información ejecutados en el año 2019}}{\text{Manual de Políticas para el área de tecnología de información programados año 2019}} * 100$$

$$PAT = \frac{0}{1} * 100$$

$$PAT = 0\%$$

CONCLUSIÓN:

Los Directivos de la entidad no han establecido políticas que permitan organizar correctamente el área de tecnología e información.

Es importante que la entidad cuente con políticas y procedimientos para garantizar no solo la organización adecuada del área de tecnología de información sino también la implementación de la infraestructura necesaria y la asignación del personal calificado y competente para el manejo de la misma.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Desarrollar conjuntamente con el personal correspondiente un Manual de políticas que permitan asegurar la organización adecuada del área de Tecnología e información, con el fin de implementar la infraestructura apropiada y el personal adecuado para el funcionamiento y control correcto de esta área.
- 2. A la Unidad de Tecnología e Información:** Establecer e implementar junto con el Gerente un Manual de políticas que permitan definir de manera formal los objetivos de esta área, los recursos necesarios, infraestructura, aplicaciones, información, procesos, normativas, responsables, personal competente y sus responsabilidades, que garanticen la correcta organización de esta área, para asegurar su buen funcionamiento y por ende para beneficiar a la gestión de la Cooperativa. Así mismo es importante desarrollar un plan de gestión de riesgos para esta área, con el objetivo de prevenir y proponer soluciones ante fallas, daños o problemas que se puedan encontrar en esta área.

D14: No se encuentran definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de los sistemas de información.

Responsable de garantizar la calidad de información

$$= \frac{\% \text{ de actualización del organigrama año 2019}}{\% \text{ Total de actualización del organigrama programado año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{0}{100} * 100$$

$$MR = 0\%$$

CONCLUSIÓN:

La máxima autoridad de la entidad no ha establecido los niveles de responsabilidad que garanticen la calidad de los sistemas de información, por lo que no se puede asegurar la confiabilidad de la información antes de ser revisada y evaluada.

La información que se maneja en la entidad debe contar con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una administración adecuada de los niveles de acceso de la información.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Establecer los niveles de responsabilidad para garantizar la calidad de la información. El o los responsables de garantizar la calidad de la información deben evaluar la relevancia de la información evitando errores, redundancias, pérdidas y contrastando la validez de la fuente utilizada, es importante la verificación constante de las funciones de: procesamiento de transacciones, almacenamiento de archivos importantes, generación de reportes y mantenimiento de la integridad de los datos, con el fin de obtener información tanto interna como externa oportuna, confiable y pertinente que beneficie a la actividad de la Cooperativa.

5. COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

D15: No se han establecido políticas de comunicación interna que garantice una comunicación adecuada entre las diferentes áreas de la entidad.

Políticas de Comunicación Interna

$$= \frac{\text{Manual de Políticas de comunicación interna desarrolladas año 2019}}{\text{Manual de Políticas de comunicación interna programadas año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{0}{1} * 100$$

$$MR = 0\%$$

CONCLUSIÓN:

La máxima autoridad de la entidad no ha establecido políticas de comunicación interna que permita la interacción oportuna, confiable y pertinente entre los funcionarios de la institución cualquiera que sea el rol que desempeñe, así como también entre las diferentes áreas que forman parte de la institución.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Desarrollar e implementar junto con el personal idóneo un Manual de políticas de comunicación interna, mediante la implementación de normas y reglas que permitan establecer técnicas y estrategias de comunicación para que la entidad pueda transmitir información relevante, competente y oportuna a los funcionarios y directivos de la Cooperativa.
- 2. A la Unidad de Tecnología e Información:** Desarrollar un Manual de políticas en donde debe tener como objetivo coordinar la comunicación y administrar los recursos comunicacionales y debe contener la siguiente estructura: introducción, justificación, objetivos generales y específicos, valores que se regirán en la información, responsables de la gestión de contenidos, medios y soportes a utilizar e indicadores de gestión que garantice una comunicación eficiente, confiable y oportuna entre todos los funcionarios de la entidad, ya se entre los directivos y el personal y viceversa y entre las diferentes áreas existentes, con el fin de garantizar la calidad de la información que contribuya a la correcta toma de decisiones por ende al buen funcionamiento de la Cooperativa.

D16: No existe una comunicación adecuada entre los Directivos y el personal.

Políticas de Comunicación Interna

$$= \frac{\text{Manual de Políticas de comunicación interna desarrolladas año 2019}}{\text{Manual de Políticas de comunicación interna programadas año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{0}{1} * 100$$

$$MR = 0\%$$

CONCLUSIÓN:

Dentro de la entidad no existe un canal de información directamente entre el personal operativo o personal en general y los directivos y autoridades, existe un canal de información únicamente entre los responsables de cada área y los directivos, por lo que no se da a conocer a detalle las opiniones o consideraciones referente a las actividades institucionales del personal en general hacia la máxima autoridad, es importante que exista una comunicación directa y fluida entre todos los integrantes de la entidad, con el fin de comunicar de manera oportuna y pertinente la información de la entidad.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Establecer canales de información directas entre los directivos y el personal en general de la institución, con el fin de mantener una comunicación fluida sobre aspectos relevantes de las actividades y operaciones que se ejecutan en la entidad, garantizando de esta manera que la información sea confiable, oportuna y pertinente.

6. SUPERVISIÓN Y COMUNICACIÓN

D17: No se ha establecido procedimientos para el seguimiento y evaluación del Control Interno.

Procedimientos de supervisión y control

$$= \frac{\text{Recomendaciones ejecutadas año 2019}}{\text{Total de recomendaciones propuestas año 2018}} * 100$$

$$MR = \frac{10}{30} * 100$$

$$MR = 33\%$$

CONCLUSIÓN:

Del total de recomendaciones emitidas en auditorías ejecutadas en el año 2018, solamente se ha dado seguimiento a un 33% de ellas, debido a que la máxima autoridad y los directivos de la entidad no han establecido procedimientos para el seguimiento continuo y evaluaciones periódicas, con el fin de garantizar el funcionamiento correcto y la eficiencia del sistema de control interno.

Dar seguimiento a la calidad del funcionamiento del sistema de control interno es importante ya que de esta manera se identificará debilidades e insuficiencias para aplicar acciones correctivas y contrarrestar los efectos negativos que puedan afectar al funcionamiento de la entidad.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Desarrollar junto con el personal correspondiente un Plan de acción que incluya procedimientos que permita dar un seguimiento continuo y realizar evaluaciones periódicas al sistema de control interno, con el fin de asegurar su eficiencia y la calidad de su funcionamiento.
- 2. A la Unidad de Auditoría Interna:** Establecer e implementar junto con el Gerente un Plan de acción que contenga procedimientos para dar un seguimiento continuo y realizar evaluaciones periódicas al sistema de control interno adoptado por la institución, procedimientos como: la aplicación de pruebas periódicas de controles efectuadas por el auditor interno, desarrollar programas de seguimiento continuo o realizar análisis y monitoreo de medidas e indicadores que permitan la identificación de anomalías o fallas en el control interno, pueden ayudar a la identificación oportuna de los problemas o ineficiencias en el Control Interno y a la implementación de acciones correctivas para evitar que afecte el normal funcionamiento de la entidad.

D18: No se ha realizado evaluaciones al Sistema de Control Interno de la Cooperativa.

Evaluación de Control Interno

$$= \frac{\text{Número de evaluaciones al control interno ejecutadas año 2019}}{\text{Total de evaluaciones al control interno programadasdas año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{0}{1} * 100$$

CONCLUSIÓN:

$$MR = 0\%$$

La máxima autoridad de la cooperativa no ha solicitado antes que se realice una evaluación al sistema de control interno de la entidad, por lo que no se conoce el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, ni se encuentran descritos las debilidades y fortalezas respecto al control interno.

La evaluación del control interno es importante ya que permitirá proporcionar una mayor eficacia de sus componentes y establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, además determinará las acciones preventivas o correctivas en caso de existir debilidades que afecten a la actividad de la entidad.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Establecer políticas o lineamientos que aseguren que se efectuarán evaluaciones periódicas del sistema de control interno de la entidad, con el fin de verificar la eficiencia de los procesos y procedimientos de cada uno de los componentes, y delegar responsabilidades para llevar a cabo las evaluaciones periódicas.
- 2. Al Responsable de Control Interno:** Aplicar las medidas adoptadas por la máxima autoridad para ejecutar las evaluaciones periódicas al control interno establecido en la entidad. Se puede evaluar el control interno mediante Normas de Auditoría y el Marco Conceptual COSO, para determinar la eficiencia de cada uno de los componentes que conforman el sistema de control interno, con el fin de emitir informes que sirvan como guía para la toma de decisiones a nivel empresarial, en donde conste las fortalezas y debilidades con las que cuenta la entidad y el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, además de ello se establecerá acciones correctivas para corregir en caso de existir debilidades y mitigar posibles riesgos, que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos establecidos.

D19: No se ha realizado una evaluación a los diferentes controles existentes en la Cooperativa.

Evaluación a los diferentes controles de la entidad

$$= \frac{\text{Número de evaluaciones a los controles ejecutados año 2019}}{\text{Total de evaluaciones a los controles programados año 2019}} * 100$$

$$MR = \frac{0}{1} * 100$$

$$MR = 0\%$$

CONCLUSIÓN:

La máxima autoridad de la entidad y los niveles directivos, no realizan evaluaciones continuas del ambiente interno de la Cooperativa, con el fin de verificar si las políticas, procedimientos y los controles efectuados son aplicados correctamente por cada uno de los funcionarios en todas las actividades que realizan.

Es importante que la supervisión y evaluación se aplique en el transcurso normal de las operaciones, que permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre las condiciones que puedan afectar el desarrollo eficiente de las actividades institucionales.

RECOMENDACIÓN:

- 1. Al Gerente:** Realizar supervisiones y evaluaciones continuas a cada una de las áreas de la Cooperativa, con el fin de verificar el funcionamiento óptimo de las actividades importantes de la entidad y los controles establecidos, con el fin de emprender las modificaciones que sean pertinentes en caso de existir deficiencias, y delegar responsabilidades para supervisar y emitir informes del funcionamiento de cada área.
- 2. A la Unidad de Auditoría Interna:** Supervisar y evaluar continuamente el funcionamiento de las actividades de su área a cargo, mediante la utilización de indicadores que reflejen el grado de cumplimiento de los objetivos, con el fin de emitir un reporte para que la máxima autoridad tome las mejores decisiones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Atentamente,

Tania Cayambe
CI: 060538198-7

ACTA DE CONFERENCIA FINAL

Fecha de corte: 20 de Diciembre de 2020

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo a los 15 días del mes de diciembre del 2020, a las 10 am, Tania Cayambe en calidad de Auditora, declaró instalada la reunión en la sala de juntas de la Cooperativa, contando con la presencia del Ing. Pedro Khipo, Gerente; con la finalidad de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del informe de la Evaluación del Sistema de Control Interno de la COAC "Fernando Daquilema" Ltda, por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2019.

En cumplimiento con lo dispuesto en el programa de auditoría, se convocó mediante oficio N°001, a las autoridades e involucrados con la evaluación, con la finalidad de que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

A efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del informe y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en original y dos copias a las personas que intervienen:

Nombres	Cargo	Fecha de Ingreso	N° C.C	Firma
Ps. Pedro Valdez	Presidente del Consejo de Administración			
Dr. Mariano Morocho	Presidente del Consejo de Vigilancia			
Ing. Pedro Khipo	Gerente General			
Dra. Sandra Jácome	Supervisor			
Dr. Patricio Robalino	Jefe de Equipo			
Tania Cayambe	Auditora			

3.7.3.1. Plan de Acción

Tabla 28-3: Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN							
N ^a	DEBILIDAD	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	FECHA DE INICIO DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE FIN DE LA EJECUCIÓN	RESPON.	DOCUMENTO
1	D1: No se efectúan capacitaciones al personal de la entidad acerca del código de ética	Se recomienda a la Unidad de Talento Humano desarrollar un plan o cronograma de capacitaciones que sean necesarias sin afectar a las actividades diarias que se desarrollan en la entidad, con el fin de fomentar la integridad y los valores éticos para beneficiar al desarrollo de los procesos y actividades institucionales.	Desarrollar un programa de capacitación con el fin de socializar el código de ética a todo el personal.	15/01/2021	10/06/2021	Talento humano	Plan anual de capacitación en valores éticos
2	D2: No se han establecido mecanismos que permitan la incorporación del personal a los valores institucionales	A la Unidad de Talento Humano desarrollar un programa de socialización que integre mecanismos de formación como: cursos, seminarios, talleres, foros u otro tipo de formación en ética y valores, con el fin de dar a conocer e incorporar a todo el personal al conocimiento y aplicación de los valores éticos e integridad institucional establecidos.	Planificar cursos, seminarios, o talleres con el fin de incorporar a todo el personal al conocimiento y aplicación de los valores éticos e integridad institucional establecidos.	20/02/2021	10/07/2021	Talento humano	Código de ética y plan operativo anual



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

PA 2/5

3	D3: No existe mecanismos de supervisión para los directivos de cada área.	Al Gerente desarrollar junto con el personal adecuado un programa que contenga procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones que se ejecutan dentro de la organización.	Desarrollar un programa de supervisión continuo para los directivos de cada área.	10/01/2021	20/12/2021	Directivos	Programa de supervisión para cada área
4	D4: No se evalúa de forma habitual al personal	A la Unidad de Talento Humano desarrollar un plan o programa para realizar una evaluación de forma periódica a los funcionarios de la entidad, sin que afecte a las actividades diarias de la institución	Elaborar un Plan de evaluación semestral para medir la capacidad del personal.	25/03/2021	12/10/2021	Talento humano	Manual de reclutamiento y selección del personal y programa de evaluación del personal
5	D5: No se considera el perfil profesional para delegar responsabilidades.	A la Unidad de Talento Humano actualizar el manual de proceso de selección de personal incluyendo adecuadamente las diferentes etapas de: detección de necesidades, definición del perfil del candidato, convocatoria, preselección, selección, informe de candidatos, toma de decisiones, contratación.	Actualizar el Manual de proceso de selección de personal y el Manual de Funciones de cada área.	05/01/2021	10/06/2021	Talento humano	Manual de funciones, Manual de Clasificación de Puestos
6	D6: No existen mecanismos para dar a conocer a los funcionarios la responsabilidad para el funcionamiento correcto del control interno.	A los Responsables de Control Interno especificar claramente la función a desempeñar a cada uno de los funcionarios, así como también proveer de los recursos necesarios, dar a conocer cómo están ligadas sus funciones a los objetivos de la entidad	Solicitar el programa de inducción y programa de socialización del manual de funciones para verificar que todo el personal conozca sus responsabilidades.	03/01/2021	15/11/2021	Talento humano	Programa de inducción al personal. programa de sociabilización del manual de funciones



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

PA 3/5

7	D7: El Departamento de Talento Humano no dispone de un plan anual de capacitación al personal.	A la Unidad de Talento Humano, Desarrollar un plan de capacitaciones de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales y de relevancia que permita afianzar los conocimientos de los funcionarios de la entidad	Solicitar el plan anual de capacitación para verificar la actualización de conocimientos del personal y garantizar un adecuado desempeño laboral.	03/03/2021	08/06/2021	Talento humano	Plan anual de capacitación
8	D8: No existe ningún plan de incentivos.	Al Gerente establecer un plan de incentivos dirigido hacia el buen desempeño y cumplimiento efectivo de las actividades por parte de los funcionarios, con el fin de mantener al personal motivado y comprometido	Desarrollar un plan de incentivos de acuerdo al cumplimiento efectivo de metas y objetivos.	05/01/2021	20/12/2021	Gerencia General	Programa de incentivos
9	D9: No existen mecanismos para una adecuada rotación del personal.	A la Unidad de Talento Humano Desarrollar e implementar acciones que garanticen la rotación adecuada del personal al interior de la entidad.	Actualizar el manual de reclutamiento y selección del personal para verificar la rotación y promover el acenso de los empleados.	04/03/2021	05/05/2021	Talento Humano	Manual de reclutamiento y selección del personal
10	D10: No existe un organigrama funcional.	A la Unidad de Planificación, Procesos y Proyectos, desarrollar un organigrama funcional en la que constituya las responsabilidades, funciones y cargos de cada uno de los niveles jerárquicos.	Verificar las líneas de autoridad y responsabilidad de los empleados de la cooperativa, para crear un organigrama funcional.	12/05/2021	15/06/2021	Responsable de Planificación Procesos y Proyectos Gerente	Organigrama estructural y funcional
11	D11: La entidad no cuenta con un plan integral de gestión de riesgos.	A los Responsables de la Unidad de Riesgos, desarrollar e implementar un Plan Integral de gestión de riesgos que contenga	Elaborar un Plan Integral de Riesgos	18/02/2021	20/08/2021	Unidad de Riesgos	Reglamento interno de la cooperativa,



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

PA 4/5

		acciones y estrategias claras y eficientes para la identificación y valoración adecuada de posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.					Plan Integral de Riesgos
12	D12: No se realizan evaluaciones periódicas de las actividades de control.	A los Responsables de área, ejecutar evaluaciones periódicas a las actividades de control en cada una de las áreas a su cargo, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas y regulaciones en cada una de las actividades.	Elaborar un programa de evaluación a las diferentes actividades de control existentes.	12/03/2021	15/07/2021	Gerencia General	Sistema de control interno
13	D13: No se han establecido políticas que garanticen una apropiada organización del área de tecnología de información.	Al Comité de Tecnología e Información, establecer e implementar junto con el Gerente un Manual de políticas que permitan definir de manera formal los objetivos de esta área, los recursos necesarios, que garanticen una correcta organización.	Elaborar un manual de políticas para la organización apropiada del área de Tecnología de información.	16/02/2021	18/08/2021	Gerencia General Unidad de Tecnología e Información	Manual de procedimientos y políticas para el área de Tecnología e Información
14	D14: No se encuentran definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de información.	Al Gerente, establecer los niveles de responsabilidad para garantizar la calidad de la información.	Definir los niveles responsables que permitan garantizar la calidad de la información.	15/01/2021	10/04/2021	Gerencia General Responsable de Planificación Procesos y Proyectos	Organigrama estructural y funcional, mapa de procesos
15	D15: No se han establecido políticas de comunicación interna que garantice una	A la Unidad de Tecnología de información desarrollar un Manual de políticas de comunicación interna, mediante	Establecer un Manual de políticas de comunicación interna que garantice una	12/02/2021	13/08/2021	Gerencia General	Sistema de control interno, Manual de comunicación,



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

PA 5/5

	comunicación adecuada entre las diferentes áreas de la entidad.	la implementación de normas y reglas que permitan establecer técnicas y estrategias de comunicación.	comunicación adecuada entre las diferentes áreas y el personal de la entidad.			Unidad de Tecnología e Información	manual de procedimientos
16	D16: No existe una comunicación adecuada entre los Directivos y el personal.	Al Gerente, establecer canales de información directas entre los directivos y el personal en general de la institución, con el fin de mantener una comunicación fluida.	Establecer líneas de comunicación directas entre directivos y personal.	23/03/2021	15/09/2021	Gerencia General Unidad de Tecnología e Información	Sistema de control interno, Manual de comunicación, manual de procedimientos
17	D17: No se ha establecido procedimientos para el seguimiento y evaluación del Control Interno.	A la Unidad de Auditoría Interna, establecer e implementar junto con el Gerente un Plan de acción que contenga procedimientos para dar un seguimiento a las recomendaciones emitidas.	Establecer un plan de mejora dando seguimiento a las recomendaciones emitidas en las evaluaciones.	25/03/2021	23/09/2021	Gerencia General Unidad de Auditoría Interna	Programa de auditoría y control, Plan de mejoras
18	D18: No se ha realizado una evaluación al Control Interno.	A la Unidad de Auditoría interna aplicar las medidas adoptadas por la máxima autoridad para ejecutar las evaluaciones periódicas al control interno establecido en la entidad	Realizar evaluaciones periódicas al Control Interno de la entidad.	30/01/2021	15/06/2021	Gerencia General Unidad de Auditoría Interna	Informe de auditoría interna y externa, informe de cumplimiento
19	19: No se ha realizado una evaluación a los diferentes controles existentes en la Cooperativa.	A la Unidad de Auditoría Interna: supervisar y evaluar continuamente el funcionamiento de las actividades de su área a cargo, mediante la utilización de indicadores que reflejen el grado de cumplimiento de los objetivos.	Realizar una evaluación periódica a los diferentes controles existentes en la entidad, para garantizar el cumplimiento adecuado de los procesos internos.	20/05/2021	01/11/2021	Gerencia General Unidad de Auditoría Interna	Informe de control interno

Realizado por: Cayambe, Tania. 2020.

CONCLUSIONES

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación, se realizó una evaluación al Sistema de Control Interno de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., concluyendo lo siguiente:

- ✓ En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., no se ha realizado antes una evaluación al Sistema de Control Interno, por lo que no se conocía el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, ni se habían identificado las debilidades y fortalezas respecto al control interno.
- ✓ Los Directivos de la entidad no han desarrollado mecanismos de supervisión para ser aplicados por parte de los responsables de cada una de las áreas de la Cooperativa, con el fin de asegurar que se cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficiencia de los procesos y actividades que se desarrollan en la entidad.
- ✓ La Unidad de Talento Humano no ha establecido un proceso de selección de personal adecuado que tome en cuenta su perfil profesional y el Manual de Clasificación de Puestos, que permita identificar conocimiento y experiencia para garantizar la idoneidad y competencia del aspirante para ocupar un cargo dentro de la Cooperativa.
- ✓ Los Directivos junto con La Unidad de Talento Humano de la Cooperativa no han establecido un plan de capacitación continua hacia el personal lo que impide su desarrollo profesional y una actualización de sus conocimientos, para obtener un mayor rendimiento por parte de los mismos.
- ✓ Los Directivos junto con los encargados de la Unidad de Riesgos no desarrollan un Plan Integral de Riesgos, lo que impide la creación de nuevas estrategias para contrarrestarlas.
- ✓ Los directivos de la entidad y los responsables de cada área no realizan evaluaciones periódicas de los procesos y operaciones, con el fin de asegurar que se cumplan con las normas y regulaciones establecidos.
- ✓ Al momento de requerir información relevante, no existe una comunicación adecuada entre las diferentes áreas de la Cooperativa, se evidencia que existe retraso, falta de colaboración y compromiso por parte de los funcionarios.

RECOMENDACIONES

Con el fin de asegurar una mejora en el Control Interno de la Cooperativa, que garantice la eficiencia y eficacia en todos sus procesos internos, por ende el cumplimiento de todos los objetivos establecidos, se establece las siguientes recomendaciones:

- ✓ Realizar evaluaciones periódica del Sistema de Control Interno de la entidad, con el fin de verificar la eficiencia de los procesos y procedimientos de cada uno de los componentes, y delegar responsabilidades para llevar a cabo las evaluaciones periódicas.
- ✓ Desarrollar mecanismos y procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones que se ejecutan dentro de la Cooperativa, principalmente para asegurar que se cumplan con las normas y regulaciones correspondientes para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ Actualizar el proceso de selección de personal, con la finalidad de incorporar nuevo personal con los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para cumplir con las actividades que requiere la entidad y evitar la contratación de personal por afinidad o recomendación de terceros, sino por la capacidad de sus habilidades y conocimientos frente a los requerimientos de la Cooperativa.
- ✓ Desarrollar un plan semestral o anual de capacitación al personal de la entidad, con el fin de actualizar conocimientos directamente con el puesto que desempeñan y obtener un mayor rendimiento por parte de los mismos.
- ✓ Desarrollar políticas o lineamientos que aseguren la evaluación periódica de las actividades de control y delegar responsabilidades para que se ejecuten correctamente en todos los niveles de la Cooperativa, con el fin de obtener informes periódicos que sirva para la correcta toma de decisiones.
- ✓ Aplicar las recomendaciones establecidas en el presente trabajo de investigación, con el fin de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio Bosch, M. (2018). *Planificación de la Auditoría*. Antequera (Málaga): IC Editorial.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bermúdez, H. (2016). *Auditoría y Control*. Colombia, Bogotá: Ediciones de la U.
- Brigido, A. M. (2006). *Sociología de la Educación*. Argentina: Editorial Brujas.
- Campos, A., López, A., Holguín, F., Castañeda, R., & Tejero, A. (2020). *Auditoría de estados financieros y su documentación. Con énfasis en riesgos*. México.
- Díaz, V. (2015). *Manual de trabajo de campo en la Encuesta (2º Edición)*. Madrid : Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Ecuador, A. N. (12 de 09 de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Ecuador, C. d. (20 de 10 de 2008). Obtenido de https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/CONSTITUCION_REPUBLICA_ECUADOR.pdf/d4318276-9ca9-4022-832f-7589ff9c8994
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna (Segunda edición)*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes: Análisis de Informe COSO I, II Y II con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Estupiñán, R. (2020). *Análisis Financiero y de Gestión. 3ª ed.* Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima: IICO.
- González, R. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno Modelo COSO III*. Obtenido de Qualpro Consulting S.C: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Hernández, E. (2016). *Valoración, Seguimiento, y Difusión de Acciones de Mediación*. Madrid: EDITORIAL CEP S.L.

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta edición)*. México: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., & Coello, S. (2008). *El paradigma cuantitativo de la investigación científica*. La Habana: Editorial Universitaria.
- Herreros, S. (2017). *UF0317: Planificación de la Auditoría*. España: ELEARNING S.L.
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la Investigación criminológica*. Madrid: DYKINSON, S.L.
- Isaza, A. T. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad. 3ª Edición*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Lara, G., & Urbiola, A. (2009). *Visión Global de las Cooperativas*. México D.F.: @plazayvaldes.
- Loor, C. (29 de 09 de 2015). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9124/1/T-UCE-0003-CA225-2015.pdf?fbclid=IwAR3y9F9gS1-5CQOkJUkS0Pq9KA1q6Ions23gOi4AhteXONTaKVTYJRBS5x8>
- López, E. (2015). *Marketing Cultural*. Antequera (Málaga): IC Editorial.
- Mantilla, S. A. (2016). *Auditoría del Control Interno (3ª Edición)*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Martínez, A. (2016). *La Cooperativa y su identidad*. Madrid: DYKINSON, S.L.
- Martínez, C. (2017). *Evaluación de Programas*. Madrid: UNED.
- Morales, A. (26 de 07 de 2018). *Eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Moscote, O. (2013). *Elementos de estadística en riesgo financiero*. Bogotá: Ediciones USTA.
- Norma para la Segmentación de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario*. (13 de 02 de 2015). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015%20F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación (5ª Edición)*. Bogotá: Ediciones de la U.

- Olasagasti, O. (2015). *Gestión del Riesgo y Mercados Financieros*. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- Ortega, M. (10 de 01 de 2017). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6599/1/82T00732.pdf>
- Pelazas, M. Á. (2015). *Planificación de la Auditoría*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Pungaña, X. (22 de 02 de 2018). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8870/1/82T00854.pdf>
- Rivera Fernández, D. (05 de 11 de 2015). *Revista Vinculando*. Obtenido de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Romero, D. (19 de 01 de 2017). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6266/1/82T00701.pdf>
- Santana, P., & Portillo, A. (2014). *Gestión de Ética en la Gestión Empresarial*. México: UNID.
- Santillana, J. R. (2015). *Sistemas de Control Interno*. México: PEARSON.
- SINEACE. (2016). *Marco de referencia y nuevo modelo de certificación de personas*. Lima - Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Solidaria, L. O. (23 de 10 de 2018). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Solidario, L. O. (s.f.). Obtenido de <http://www.edicioneslegales-informacionadical.com/leyes/leysistemaafinancieroultima.pdf>
- Strauss, A., & Corbin, J. (2016). *Bases de la Investigación Cualitativa (Segunda reimpresión)*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Tapia, C., Mendoza, S., Castillo, S., & Guevara, E. (2019). *Fundamentos de Auditoría*. México: Instituto Mexicano de Contadores Público, A.C.
- Torres, Z., & Torres, H. (2014). *Planeación y Control*. México: Patria.



ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA



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



ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Lugar: Riobamba, Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

Fecha: 23 de Agosto del 2020

Hora: 14:00 am

Nombre del entrevistado: Ing. Alberto Yáñez

Cargo: Responsable de Control Interno

1. ¿Qué opina usted acerca del Sistema de Control Interno establecido en la Cooperativa?

2. ¿Se ha realizado una evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa?

3. ¿Está de acuerdo que se realice una evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa?

4. ¿Cuál es el personal responsable del manejo del Sistema de Control Interno?

5. ¿Cree usted que el Control Interno de la Cooperativa permite el logro eficiente y eficaz de los objetivos institucionales?

6. ¿Considera usted que se puede mejorar el desempeño organizacional y evitar los riesgos con una evaluación al Sistema de Control Interno?

7. ¿Todos los integrantes de la Cooperativa han recibido capacitaciones o reuniones acerca del Control Interno de la Cooperativa?

8. ¿Existe una comunicación oportuna y adecuada por parte de los directivos hacia su personal y viceversa?

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Objetivo: Conocer los principales problemas y limitaciones de cada una de las áreas.

Indicaciones: Marque con una X la opción que usted considere sea la correcta.

PREGUNTA No 1 ¿Tiene conocimiento de la Filosofía Institucional de la Cooperativa, en cuanto a: Misión, Visión, Valores Cooperativos y Objetivos Institucionales?

En su Totalidad	
Parcialmente	
Poco	
Nada	

PREGUNTA No 2 ¿De acuerdo al área que usted pertenece, tiene conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas adoptadas por la Cooperativa?

Totalmente	
Parcialmente	
Poco	

PREGUNTA No 3 ¿El cargo que usted desempeña es acorde a su perfil profesional?

SI	
NO	

PREGUNTA No 4 ¿Cómo considera usted el ambiente laboral de la Cooperativa, en cuanto a infraestructura para la ejecución de sus actividades diarias?

Apropiado	
Poco Apropiado	
Nada Apropiado	

PREGUNTA No 5. ¿Cuenta usted con todos los recursos necesarios para ejecutar su trabajo de la mejor manera?

SI	
NO	

PREGUNTA No 6 ¿Existen políticas o incentivos para compensar el desempeño labora

SI	
NO	

PREGUNTA No 7 ¿Con qué frecuencia ha recibido capacitaciones acerca del Control Interno de la Cooperativa?

Frecuentemente	
Ocasionalmente	
Nunca	

PREGUNTA No 8 ¿Existe una comunicación adecuada entre los directivos y el personal y viceversa?

SI	
NO	

PREGUNTA No 9 ¿Existe una comunicación oportuna entre las diferentes áreas de la Cooperativa?

SI	
NO	

PREGUNTA No 10 ¿Con qué frecuencia el personal responsable del control supervisa el cumplimiento efectivo y eficaz de las actividades que realiza?

Siempre	
Frecuentemente	
A veces	
Nunca	

ANEXO C: MANUAL DE CONTROL INTERNO

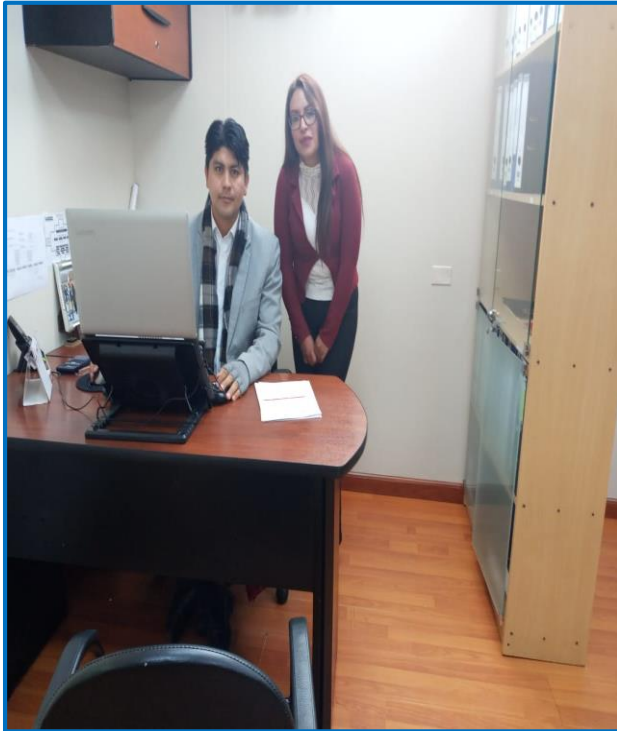


Proceso	Gestión de control interno
Tipo de proceso	<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Clave <input checked="" type="checkbox"/> Apoyo
Tipo de manual	<input type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/> Técnico <input checked="" type="checkbox"/> Pol. y Proced.
Fecha de Elaboración	
Fecha de Aprobación	

MANUAL DE CONTROL INTERNO

	NOMBRE	DEPARTAMENTO	FIRMA
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

ANEXO D: APLICACIÓN DE ENCUESTAS



ANEXO E: VISITA A LA COOPERATIVA

