



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

**“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA
EMPRESA DE PASTAZA LTDA., DE LA CIUDAD DE PUYO,
PROVINCIA DE PASTAZA, PERIODO 2015”**

AUTORA:

KEYLA THALÍA POZO PÉREZ

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado íntegramente por la Srta. Keyla Thalía Pozo Pérez, ya que cumple con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Dr. Alberto Patricio Robalino

DIRECTOR

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **KEYLA THALÍA POZO PÉREZ**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 03 de octubre de 2016

Keyla Thalía Pozo Pérez

C.I.: 150109853-5

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por permitirme llegar a este momento tan importante en mi vida y darme día a día la fuerza necesaria para superar las adversidades que se me han presentado.

A mis padres y familia por brindarme su confianza y apoyo incondicional durante mi etapa estudiantil, y de una u otra manera haber contribuido en el logro de esta gran meta.

A mis profesores por aportar sus conocimientos y experiencia durante mi etapa estudiantil, mismos que serán de mucha ayuda en mi vida profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., por abrirme las puertas de la institución y por la colaboración brindada durante la realización de mí trabajo de titulación.

A mis amigos con quienes compartí muchos momentos de mi vida y se han convertido en mi segunda familia.

Keyla Thalía Pozo Pérez

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme la fortaleza y sabiduría necesaria para cumplir la meta que me propuse hace unos años.

A mis padres y familia por confiar en mí, brindarme su apoyo incondicional a pesar de la distancia y enseñarme que con esfuerzo, humildad y sacrificio todos los sueños se pueden cumplir.

Al Dr. Patricio Robalino, Ing. Víctor Cevallos y demás docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por aportar sus conocimientos durante la realización de este trabajo.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., por facilitarme la información necesaria para la realización de mi trabajo de titulación.

A mis amigos quiero agradecerles por permanecer junto a mí durante los 5 años de estudio que estuve lejos de mi familia y por compartir momentos de tristeza y felicidad.

Keyla Thalía Pozo Pérez

TABLA DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	xi
Índice de ilustraciones.....	xii
Índice de anexos.....	xii
Resumen ejecutivo.....	xiii
Summary.....	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.2.1. Justificación Teórica.....	3
1.2.2. Justificación Metodológica.....	3
1.2.3. Justificación Académica.....	4
1.2.4. Justificación Práctica.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	6
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2.1. Control Interno.....	7
2.2.2. Sistema de Control Interno.....	10

2.2.3.	Evaluación del sistema de control interno.....	11
2.2.4.	Método COSO II – ERM.....	15
2.2.4.4.	Ambiente de Control.....	18
2.2.4.5.	Establecimiento de objetivos	19
2.2.4.6.	Identificación de Eventos – Riesgos	20
2.2.4.7.	Evaluación de Riesgos	21
2.2.4.8.	Respuesta al Riesgo.....	21
2.2.4.9.	Actividades de Control	21
2.2.4.10.	Información y Comunicación	22
2.2.4.11.	Monitoreo	23
2.2.5.	Gestión	24
2.2.6.	Papeles de trabajo	28
2.2.7.	Marcas, Índices y Referencias	28
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	29
2.4.	IDEA A DEFENDER	31
2.5.	VARIABLES	31
2.5.1.	Variable Independiente.....	31
2.5.2.	Variable Dependiente.....	31
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		32
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	33
3.4.1.	Métodos	33
3.4.2.	Técnicas	34
3.4.3.	Instrumentos.....	34
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		46
4.1.	TITULO	46
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	46
4.2.1	Identificación De La Empresa	46
4.2.2	Reseña Histórica.....	47
4.2.3	Ubicación Geográfica	49
4.2.4.	Misión	49

4.2.5.	Visión.....	50
4.2.6.	Slogan.....	50
4.2.7.	Principios Cooperativos	51
4.2.8.	Valores Corporativos.....	52
4.2.9.	Servicios Que Presta	53
4.2.10.	Organigrama Estructural	57
4.2.11.	Manual de funciones.....	58
4.2.12.	Evaluación de control interno.....	69
4.2.13.	Informe de control interno.....	188
	CONCLUSIONES	209
	RECOMENDACIONES	210
	BIBLIOGRAFÍA.....	211
	LINKOGRAFÍA.....	212
	ANEXOS	213

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Simbología de flujogramas	14
Tabla 2: Comparación entre COSO I y COSO II	17
Tabla 3: Pregunta 2 ¿Cuenta la cooperativa con Misión y Visión?	35
Tabla 4: Pregunta 3 ¿Se ha socializado al personal la Misión y Visión?	36
Tabla 5: Pregunta 4 ¿Realizan sus funciones en base a la Misión y Visión?	37
Tabla 6: Pregunta 5 ¿Cuenta la cooperativa con estructura orgánica?	38
Tabla 7: Pregunta 6 ¿Poseen normativa aplicable que regule los procesos?	39
Tabla 8: Pregunta 7 ¿Se ha verificado el cumplimiento de los procesos?	40
Tabla 9: Pregunta 7 ¿Poseen flujogramas para los procesos?	41
Tabla 10: Pregunta 9 ¿Conoce la existencia de un sistema de control interno en la cooperativa?	42
Tabla 11: Pregunta 10 ¿Se ha realizado evaluaciones al sistema de control interno?	43
Tabla 12: Pregunta 11 ¿Considera que se aplicará las recomendaciones del presente trabajo?.....	44
Tabla 13: Información general CACPE Pastaza.....	47
Tabla 14: Activos de la CACPE Pastaza en el año 1987.....	48
Tabla 15: Evolución de la CACPE Pastaza año 1987- 1988	48
Tabla 16: Puestos por orden alfabético	60
Tabla 17: Nivel Directivo	63
Tabla 18: Departamento de captaciones	64
Tabla 19: Departamento de créditos	65
Tabla 20: Agentes operativas.....	65
Tabla 21: Departamento de gestión financiera	66
Tabla 22: Departamento de gestión de talento humano.....	66
Tabla 23: Jefe de gestión de recursos tecnológicos	66
Tabla 24: Departamento de gestión de marketing	67
Tabla 25: Departamento de gestión integral de riesgos	67
Tabla 26: Departamento de auditoría interna	67
Tabla 27: Unidad de cumplimiento	68
Tabla 28: Unidad de salud y seguridad en el trabajo	68
Tabla 29: Departamento de secretaría	68

Tabla 30: Operacionalización de la meta.....	175
Tabla 31: Operacionalización de la meta.....	175
Tabla 32: Operacionalización de la meta.....	176
Tabla 33: Operacionalización de la meta.....	176
Tabla 34: Operacionalización de la meta.....	177
Tabla 35: Operacionalización de la meta.....	177

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ventajas de los flujogramas.....	14
Gráfico 2: Ambiente de Control	19
Gráfico 3: Componentes Control circundante o Ambiente de control	19
Gráfico 4: Elementos de la comunicación	23
Gráfico 5: Elementos de Gestión	25
Gráfico 6: ¿Cuenta la cooperativa con Misión y Visión?.....	35
Gráfico 7: ¿Se ha socializado al personal la Misión y Visión?	36
Gráfico 8: ¿Realizan sus funciones en base a la Misión y Visión?	37
Gráfico 9: ¿Cuenta la cooperativa con estructura orgánica?	38
Gráfico 10: ¿Poseen normativa aplicable que regule los procesos?	39
Gráfico 11: ¿Se ha verificado el cumplimiento de los procesos?.....	40
Gráfico 12: ¿Poseen flujogramas para los procesos?.....	41
Gráfico 13: ¿Conoce la existencia de un sistema de control interno en la cooperativa?	42
Gráfico 14: ¿Se ha realizado evaluaciones al sistema de control interno?	43
Gráfico 15: ¿Considera que se aplicará las recomendaciones del presente trabajo?	44
Gráfico 16: Ambiente de control	98
Gráfico 17: Establecimiento de Objetivos	102
Gráfico 18: Identificación de Eventos - Riesgos	104
Gráfico 19: Evaluación de Riesgos.....	109
Gráfico 20: Respuesta al Riesgo	112
Gráfico 21: Actividades de Control	117
Gráfico 22: Información y comunicación	121
Gráfico 23: Monitoreo	124
Gráfico 24: Evaluación del proceso de otorgamiento de microcréditos.....	159
Gráfico 25: Evaluación del proceso de recuperación de cartera.....	163
Gráfico 26: Evaluación del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción a candidatos internos	168
Gráfico 27: Evaluación del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción a candidatos externos	172
Gráfico 28: Evaluación del proceso de pago a empleados	174

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Componente del COSO I y COSO II.....	17
Ilustración 2: Logo CACPE Pastaza.....	46
Ilustración 3: Ubicación geográfica CACPE Pastaza.....	49
Ilustración 4: Slogan CACPE Pastaza.....	50
Ilustración 5: Principios cooperativos CACPE Pastaza.....	51
Ilustración 6: Organigrama estructural CACPE Pastaza.....	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Carta de Auspicio del Dr. Edgar Acuña, Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.....	214
Anexo 2: Oficio para solicitar información.....	215
Anexo 3: Compromiso de confidencialidad de la información.....	217
Anexo 4: Encuesta aplicada al personal de la cooperativa.....	218
Anexo 5: Estatutos de la cooperativa.....	219
Anexo 6: Registro Único de Contribuyentes.....	221
Anexo 7: Reglamento interno de trabajo.....	222
Anexo 8: Manual de Control Interno Institucional CACPE Pastaza.....	224
Anexo 9: Manual de Gestión de Crédito y Cobranza.....	226
Anexo 10: Manual de reclutamiento, selección del personal y contratación.....	228
Anexo 11: Contrato a plazo fijo con periodo de prueba.....	230
Anexo 12: Aviso de entrada de personal en el IESS.....	233

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la Ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, periodo 2015, para el cumplimiento eficiente de la gestión administrativa y financiera. Para lograr lo antes mencionado se utilizaron métodos de evaluación de control interno sumamente importantes como: cuestionarios basados en el COSO II y flujogramas; además se elaboraron indicadores de gestión con la finalidad de medir la eficacia y eficiencia con que son ejecutados los procesos. Mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno se pudo determinar lo siguiente: el reglamento interno de la cooperativa no ha sido actualizado desde la fecha de inscripción, existe ausencia de mejoras al sistema de control interno institucional, no existe un seguimiento adecuado de los reclamos de los clientes, falta de arquezos sorpresivos en las ventanillas. En lo referente a los procesos administrativos financieros, se utiliza flujogramas en los cuales se encuentran claramente identificados los procedimientos y responsables, dicha herramienta fue de gran ayuda para conocer los puntos críticos que existen actualmente, y se identificó la ausencia de documentación que garantiza la existencia de inducción al personal. Se elaboraron indicadores de gestión los cuales fueron divididos en indicadores de eficacia y de eficiencia con el fin de determinar el grado de cumplimiento de las metas.

Palabras claves: CONTROL INTERNO. COSO II. FLUJOGRAMAS. INDICADORES DE GESTIÓN. RIESGOS.

Dr. Alberto Patricio Robalino
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SUMMARY

The current research has like objective to evaluate the system of internal control in the Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. of Puyo city, province of Pastaza 2015, for the efficient fulfillment of financial and administrative management. For achieving the previous mentioned were used methods of internal control like: questionnaires based on COSO II, flow charts, and management indicators were elaborated in order to measure the effectiveness and efficiency with which the processes are executed. Through the application of internal control questionnaires is determined that the internal regulation of the institution has not been updated from inscription date, there is an absence of improvements to the Institutional internal control system, there is no an adequate monitoring of the clients complaints, and the lack of surprise cash counts. Concerning to the financial administrative processes are used flow charts, in which are identified clearly the procedures and responsible, this tool has been helpful in order to know the critical existent points, and at the same time the absence of documentation that guarantee the personnel induction. Management indicators were elaborated the same were divided in effectiveness and effectivity indicators in order to determine the degree of fulfillment goals.

Key words: INTERNAL CONTROL. COSO II. CHART FLOWS. MANAGEMENT INDICATORS. RISKS.

INTRODUCCIÓN

La finalidad de realizar la evaluación al sistema de control interno es proteger y conservar el patrimonio institucional contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; de igual manera exigir confiabilidad y oportunidad de la información, garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones, así como cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

El capítulo I del presente trabajo trata sobre el problema existente en la empresa el cual es la principal razón del inicio de la investigación, además se habla sobre: la formulación del problema, la justificación del problema y los objetivos tanto general y específicos que se buscan conseguir.

En el capítulo II se establecen los antecedentes investigativos, conceptos que engloban una Evaluación de Control Interno partiendo de la definición de control interno, sus fines, ventajas y limitaciones; de igual manera temas como: el método COSO II con sus respectivos componentes, gestión administrativa y financiera e indicadores de gestión.

En el capítulo III denominado Marco Metodológico se detalló los métodos, técnicas e instrumentos que fueron utilizados durante la investigación para obtener información confiable, además en esta sección se realizó la verificación de la idea a defender.

En el capítulo IV se plasma la ejecución de la propuesta, es decir, se realiza la evaluación del sistema de control interno de la cooperativa, partiendo de la aplicación de cuestionarios basados en el método COSO II y dividido por componentes, de la misma manera se realizan flujogramas de los principales procesos realizados en la entidad y se aplican indicadores de gestión. Finalmente se realiza el informe de control interno en el cual se expresan las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., tiene su origen gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, quienes ponen en marcha la idea de crear su propia entidad financiera. Mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa como “Pequeños Industriales del Puyo”. La situación económica y estructural de la cooperativa en sus inicios era compleja; uno de los inconvenientes se centraba en la existencia de entidades financieras instaladas hace varios años en la ciudad y que contaban con recursos económicos e infraestructura con los que se hacía imposible competir.

La entidad que nació con carácter cerrado se transformó en abierta según resolución #580 emitida el 9 de mayo de 1989, cambiando su razón social de Cooperativa de la pequeña industria a “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.”.

Actualmente la CACPE Pastaza presenta una serie de inconvenientes a saber:

- No todos los empleados conocen de la existencia del sistema de control interno.
- No existe una evaluación periódica del sistema de control interno.
- No existe un análisis profundo de la gestión administrativa y financiera.
- Falta de información actualizada y confiable, que contribuya a la toma de decisiones adecuadas para la empresa.

Por lo citado anteriormente, es indispensable y urgente iniciar la presente investigación que permita evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo influye la evaluación del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la Ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, periodo 2015, en el cumplimiento eficiente de la Gestión Administrativa y Financiera?

1.1.2. Delimitación del Problema

Área: Control interno

Campo: Administrativo y Financiero

Delimitación espacial: Evaluación del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la Ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, periodo 2015.

Temporal: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

1.2. JUSTIFICACIÓN

1.2.1. Justificación Teórica

La presente investigación se justifica su realización desde la perspectiva teórica ya que se pretende aprovechar todo el referencial teórico existente sobre control interno, método COSO II, logro de objetivos, toma de decisiones, entre otros, a fin de adaptarlos a las necesidades particulares de la CACPE Pastaza, de tal forma que se pueda resumir en la Evaluación del Sistema de Control Interno y encontrar soluciones y explicaciones a la situación interno de la empresa. Todos estos conceptos ayudarán a tener una idea más clara sobre la teoría que se utilizará para la realización del trabajo de investigación.

1.2.2. Justificación Metodológica

La presente investigación se justifica su emprendimiento desde la perspectiva metodológica ya que se utilizarán la mayor cantidad de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de poder ejecutar la Evaluación del Sistema de Control Interno de la

CACPE Pastaza; evaluación que bien podría convertirse en un referente para otras instituciones cooperativistas que estén atravesando similar problemática.

1.2.3. Justificación Académica

Se justifica la ejecución de este trabajo de investigación desde el punto de vista académico, debido a que durante los años de estudio he adquirido conocimientos sobre control interno y temas relacionados con ello; este trabajo es una oportunidad para poner en práctica en la cooperativa todos los conocimientos otorgados por los docentes. Además al realizar este trabajo de investigación estoy cumpliendo con un pre-requisito para mi posterior incorporación como Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

1.2.4. Justificación Práctica

La presente evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., ayudará a verificar el cumplimiento de la gestión administrativa y financiera, confirmar que todas las actividades se realicen según las normativas vigentes y las disposiciones legales, lo cual contribuye a la consecución de los objetivos planteados para determinado tiempo. Se debe tomar en cuenta que al terminar este trabajo se emitirá un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones las cuales le servirá a la entidad para corregir falencias, tomar decisiones y cumplir con sus metas planteadas.

1.3.OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Evaluar el sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la Ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, periodo 2015, para el cumplimiento eficiente de la gestión Administrativa y Financiera.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer un marco teórico que contribuya a la correcta realización de la investigación enfocado a la evaluación del sistema de control interno en la organización.
- Diseñar el Marco Metodológico para evidenciar el tipo de investigación, los métodos, las técnicas y procedimientos para la recopilación y análisis de la información
- Aplicar el Método COSO II y técnicas de evaluación del control interno, que permitan efectuar una revisión y determinación de deficiencias. Emitir el respectivo informe de la evaluación al sistema de control interno, en la cual constarán las conclusiones encontradas y recomendaciones propuestas para mejorar la gestión administrativa y financiera.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes Históricos

A continuación se detallan trabajos de titulación con temas referentes a la investigación que se realizará:

Pietra Dávila (2014) en su investigación titulada “Diseño e implementación del sistema de control interno basado en el modelo COSO ERM en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Año 2014”, llegó a las siguientes conclusiones:

- a) La implementación de la presente Guía Operativa de Control Interno basado en COSO ERM en la CACPE PASTAZA le permitirá a la Administración descargar la gran responsabilidad que en ella recae, ya que garantizará que las operaciones de la entidad se enfoquen a una cultura de control y eficacia, prevención y cumplimiento de objetivos.
- b) La manera más óptima de implementar un Sistema de Control Interno es lograr un ambiente o cultura de prevención de riesgos, es allí en donde juega un papel importante la Gerencia General, ya que será el encargado de difundir, socializar y sensibilizar a la organización en la implementación de la gestión por riesgos y la cultura de control a través de COSO ERM.
- c) No se alcanzará la eficiencia esperada si no existe el monitoreo periódico y eficiente por parte de las áreas responsables y finalmente la validación de la Unidad de Auditoría Interna y otros entes de control externos.

2.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Control Interno

2.2.1.1.Definición

Según (Cepeda, 2000):

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

El control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.
(pág. 4)

2.2.1.2.Fines del control interno

(Rodríguez, 2009) Menciona que:

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

- Proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia.
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
- Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

- Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización. (pág. 51)

2.2.1.3.Importancia del control interno

El control interno es sumamente importante en cualquier entidad sin tomar en cuenta su tamaño, es casi imposible imaginarse una empresa en la cual no existan los debidos controles, ya que este sistema es el que contribuye a verificar el cumplimiento de metas, planes y objetivos propuestos.

2.2.1.4.Ventajas del control interno

El control interno cuenta con una serie de ventajas que son evidentes porque conducen a tener una organización más eficiente, entre ellas se encuentran:

- Asegurar que los recursos de la empresa son utilizados solo para los fines establecidos y así reducir el riesgo de un incorrecto uso de los recursos.
- Evitar que los empleados de la empresa sean acusados de irregularidades o malversación de fondos.
- Lograr objetivos y metas establecidas.
- Promover el desarrollo de la organización.
- Obtener mayor eficacia, eficiencia y transparencias de las operaciones ejecutadas en la empresa.
- Contar con información confiable, oportuna y real.
- Impulsar la práctica de valores en todos los niveles de la organización.

2.2.1.5.Limitaciones del control interno

(Maldonado, 2011) expresa lo siguiente:

El control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzarse los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherentes al mismo control interno, tales como:

- El requisito usual de la administración de que un control es eficaz en relación a su costo; es decir, que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores;
- El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales;
- El error humano potencial debido a descuido, distracción, errores de juicio o comprensión equivocada de instrucciones;
- La posibilidad de burlar los controles por medio de colusión con partes externas a la entidad o con empleados de la misma;
- La posibilidad de que una persona responsable de ejercer el control pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración que violara algún control;
- La posibilidad de que los procedimientos pudieran llegar a ser inadecuados debido a cambios en las condiciones y que el cumplimiento con esos procedimientos pudiera deteriorar el control. (pág. 57-58)

2.2.1.6. Procedimientos generalmente aceptados para mantener un buen control

(Cepeda, 2000), expresa algunos ejemplos de procedimientos:

- Delimitar las responsabilidades
- Segregar funciones de carácter incompatible
- Dividir el procesamiento de cada transacción
- Seleccionar funcionarios hábiles y capaces
- Crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información
- Hacer rotación de deberes
- Fianzas (pólizas)
- Dar instrucciones por escrito
- Utilizar cuentas de control
- Evitar el uso de dinero en efectivo
- Usar de manera mínima las cuentas bancarias
- Hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos
- Mantener orden y aseo
- Identificar los puntos clave de control en cada proceso.

- Usar gráficas de control
- Realizar inspecciones técnicas frecuentes
- Actualizar medidas de seguridad
- Registrar adecuadamente la información
- Conservar en buen estados los documentos
- Usar indicadores
- Practicar el autocontrol
- Hacer que la gente sepa por qué y para qué se hacen las cosas
- Definir objetivos y metas claras y alcanzables.
- Realizar tomas físicas periódicas de activos. (pág. 14-15)

2.2.2. Sistema de Control Interno

2.2.2.1. Definición de sistema de control interno

Los sistemas de control interno de las entidades y organismos públicos y privados operan o funcionan con distintos niveles de eficacia, pero cuando los mismos alcanzan el estándar se puede calificar como un sistema eficaz, para ello se requiere que la alta dirección tenga seguridad razonable de lo siguiente:

- Que disponen de información oportuna y adecuada sobre el cumplimiento de los objetivos operacionales.
- Que se preparan en forma oportuna informes de la gestión fiables y completos.
- Que se cumplen las normas constitucionales, legales y secundarias.

2.2.2.2. Objetivos del sistema de control interno

(Cepeda, 2000) Menciona lo siguiente:

En cuanto a los objetivos del sistema de control interno asegura que:

El diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del SCI se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar (control interno contable).
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas (control interno administrativo).
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos (control interno administrativo).
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización (control interno administrativo).
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización (control interno contable).
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (control interno administrativo).
- Garantizar que el SCI disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la auditoría interna (control interno administrativo).
- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones (control interno administrativo) (pág. 7-9).

2.2.3. Evaluación del sistema de control interno

2.2.3.1. Objetivos de la evaluación del sistema de control interno

- “Establecer la base para confiar en el SCI con el fin de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría que se deben aplicar en el examen.

- Obtener una base para formular sugerencias constructivas a las empresas con respecto al mejoramiento de su SCI.” (Cepeda, 2000, pág. 82)

2.2.3.2.Diagnóstico del control interno

El diagnóstico del control interno sirve para resolver preguntas, tales como: ¿qué problemas tenemos? ¿Cómo van las cosas? ¿Qué decisiones se van a tomar? ¿Qué está pasando? El diagnóstico precisa cómo está el control en un momento determinado en un área, un proceso o una operación. (Cepeda, 2000, pág. 82)

2.2.3.3.Fuentes de información adecuada para la evaluación del control interno

Según (Cepeda, 2000):

Las fuentes de información adecuadas para la evaluación del control interno son:

- Gráficas de organización, (organigramas) que muestren líneas de autoridad y separación de responsabilidades.
- Plan de cuentas que indique la finalidad y el uso de cada cuenta.
- Manuales de procedimientos que describan el flujo de operaciones.
- Manual de funciones que detalle las diferentes responsabilidades y actividades de los empleados.
- Entrevistas con personal directivo y empleados clave.
- Informes de auditoría externa, interna o revisión fiscal.
- Registros contables, documentos, balances, informes estadísticos, conciliaciones, etc.
- Observación personal.
- Actas de asamblea, junta directiva, comités, etc.
- Estatutos. (pág. 85)

2.2.3.4.Métodos de evaluación del control interno

Existen diversos métodos de evaluación del control interno, entre los más importantes estos:

- **Cuestionarios**

El método consiste en realizar el diseño de cuestionarios en los que consten preguntas dirigidas a los funcionarios y personal encargado de las diversas áreas de la entidad que se está examinando, con la finalidad de que sean contestadas por las personas antes mencionadas.

Las preguntas son formuladas con la finalidad de que una respuesta afirmativa (SI) dé a conocer un punto positivo existente en el sistema de control interno, y por el contrario una respuesta negativa (NO) indique una debilidad o un punto poco confiable. En algunos casos existirán preguntas no aplicables (NA).

El auditor habitualmente obtiene respuestas muy útiles a través de la entrevista que realiza a los funcionarios de la empresa, en la cual el objetivo es obtener la mayor evidencia posible. Sin embargo en este punto no termina el examen de control interno; ya que el auditor debe obtener más evidencia y pruebas mediante procedimientos previstos por la empresa. Para verificar la certeza de estas pruebas es indispensable que el auditor solicite documentos que los confirmen.

- **Flujogramas**

(Estupiñan, 2006), menciona lo siguiente respecto a los flujogramas:

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa. Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa. (pág. 161-162)

Las principales ventajas de los flujogramas son:

Gráfico 1: Ventajas de los flujogramas



Fuente: (Estupiñan, 2006)(pág. 162)

Elaborado por: Keyla Pozo

Tabla 1: Simbología de flujogramas

Símbolo	Descripción
	Inicio y final del flujograma.
	Líneas de flujo de información: representa la conexión o el movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos.
	Dentro de este símbolo se detalla la operación o parte del procedimiento.
	Documentos: Se utiliza para identificar cualquier tipo de documento originado o recibido en el sistema.
	Decisión: Se utiliza cuando el proceso se divide en dos o más alternativas y se debe tomar una decisión
	Archivo: Se emplea para representar el archivo o almacenamiento de información.
	Conecta elementos dentro de la misma página
	Representa una conexión con otra página diferente en la que continua el flujograma

Fuente: (Estupiñan, 2006)(pág. 179-184)

Elaborado por: Keyla Pozo

- **Método narrativo o descriptivo**

(Estupiñan, 2006), menciona lo siguiente acerca del método narrativo o descriptivo:

En la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por las actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. Este método que puede ser aplicado en auditoría de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso. (pág. 161)

- **Combinación de Métodos**

Por si solo ninguno de los métodos permite una evaluación eficiente de la estructura de control interno, debido a esto es necesario combinarlos entre sí. Por ejemplo: los cuestionarios con los flujogramas, etc.

2.2.4. Método COSO II – ERM

2.2.4.1. Definición de método COSO II – ERM

(Estupiñan, 2006), define al método COSO II – ERM de la siguiente manera:

Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad. (pág. 66)

2.2.4.2. Historia

Según (Maldonado, 2011):

Con motivo de grandes fraudes financieros, por los años 80 y 90, profesionales de varias instituciones y de control conformaron un grupo de trabajo en Estados Unidos de 1985. La comisión se denominó Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, más conocida por sus siglas COSO, para identificar los motivos de los fraudes y la manera de fortalecer el Control Interno.

El informe de esta comisión fue encomendado a la firma internacional Coopers & Lybrand y traducido al español en asociación con el Instituto de Auditores Internos de España, en 1997. Para este informe se enfoca el control interno desde cinco componentes:

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

Este gran documento teórico-práctico ha sido el inicio para un estudio muy profesional y a fondo de la problemática del control interno a fin de fortalecerlo en las empresas y el Gobierno para evaluarlo en pro de mejorar las 5 Es de la Auditoría de Gestión, de facilitar la Auditoría Financiera, y de tecnificar la prevención e investigación de actos fraudulentos a cargo de la Auditoría Forense.

Sin embargo, el avance de la corrupción, a raíz de grandes escándalos, uno de los más sonados el de la empresa Eléctrica y de Gas, de la Multinacional ENRON (1998), obligaron a fortalecer el estudio del riesgo empresarial y el rol de los auditores internos y externos en su evaluación.

Con el nombre de Administración de Riesgos Corporativos (Enterprise Risk Management), la firma Price Waterhouse Coopers & Co. Amplió enfoque del COSO I al que se lo conoce como COSO II, mismo que concibe ocho elementos o componentes con sus respectivos sub-componentes. (pág. 52)

Tabla 2: Comparación entre COSO I y COSO II

COSO I	COSO II
Creado en 1992	Elaborado en el año 2004
Su objetivo es ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno.	Amplia el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directivos y administradores.
La estructura del estándar se dividía en cinco componentes	El COSO II amplía la estructura de COSO I a ocho componentes
Proporciona seguridad razonable en la consecución de los siguientes objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia y eficiencia de las operaciones • Confiabilidad de la información financiera • Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables 	Toma muchos aspectos importantes que el COSO I no considera, entre ellos: <ul style="list-style-type: none"> • El establecimiento de objetivos • Identificación de riesgos • Respuesta a los riesgos

Fuente: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

Elaborado por: Keyla Pozo

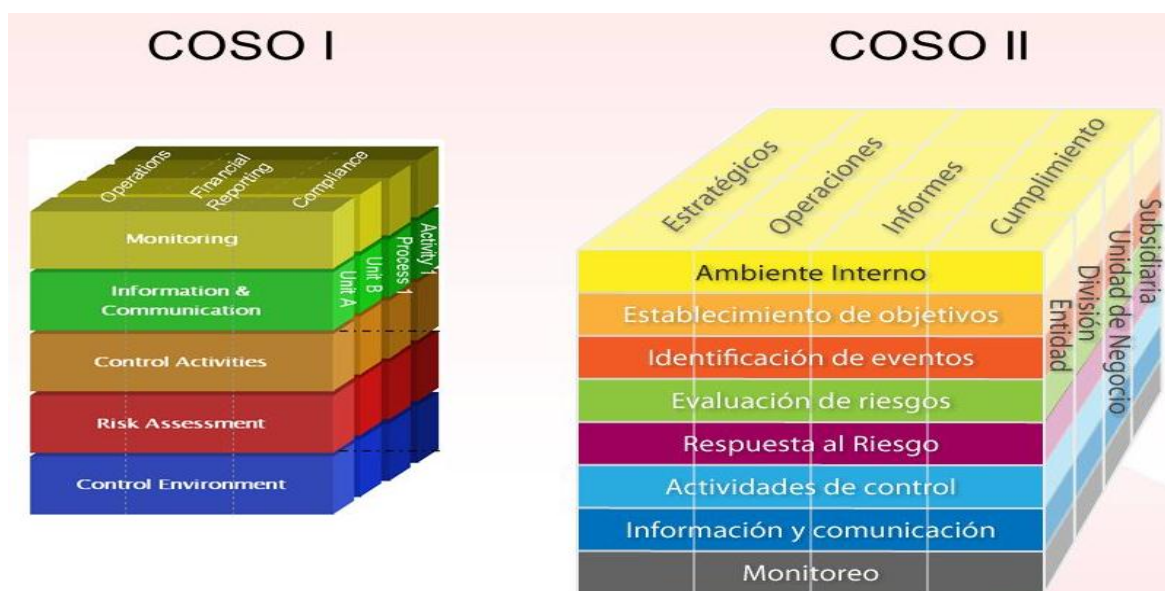


Ilustración 1: Componente del COSO I y COSO II

Fuente: slideplayer.es, <http://slideplayer.es/slide/126754/>

Elaborado por: Keyla Pozo

2.2.4.3. Componentes del control interno mediante el método COSO II

A partir del 1 de enero de 2005 se formalizó el COSO II para la práctica de la Administración de Riesgos Empresariales, bajo los siguientes 8 componentes:

- Ambiente de Control
- Establecimiento de Objetivos
- Identificación de Eventos (Riesgos)
- Evaluación de Riesgos
- Respuesta al Riesgo
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

2.2.4.4. Ambiente de Control

Es el fundamento de todos los otros componentes del E.R.M., creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos”. (Estupiñan, 2006, pág. 68)

(Mantilla, 2005) Menciona lo siguiente respecto al Ambiente de Control:

El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también en la manera cómo opera en la práctica. El ambiente de control está influenciado por la historia y por la cultura de la entidad. Influye en la conciencia de control de su gente. Las entidades efectivamente controladas se esfuerzan por tener gente competente, inculcan actitudes de integridad y conciencia de control a todo lo ancho de la empresa, y establecen un tono por lo alto positivo. Establecen las políticas y los procedimientos apropiados, incluyen a menudo un código de conducta escrito, el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, en aras de conseguir los objetivos de la entidad. (pág. 25)

Gráfico 2: Ambiente de Control

Ambiente de Control

- El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura e incidir en la manera como:
 - Se estructuran las actividades del negocio.
 - Se asigna autoridad y responsabilidad.
 - Se organiza y desarrolla la gente.
 - Se comparten y comunican los valores y creencias.
 - El personal toma conciencia de la importancia del control.

Fuente: (Estupiñan, 2006)(pág. 27)

Elaborado por: Keyla Pozo

Gráfico 3: Componentes Control circundante o Ambiente de control



Fuente: (Estupiñan, 2006)(pág. 29)

Elaborado por: Keyla Pozo

2.2.4.5. Establecimiento de objetivos

(Estupiñan, 2006) Menciona que: Dentro del contexto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos

relacionados, alineados y vinculados con la estrategia, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos (financiera y no financiera), como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados. (pág. 68)

2.2.4.6. Identificación de Eventos – Riesgos

Según (Estupiñan, 2006):

La Alta Gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres – que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado-, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento.

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

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

2.2.4.7.Evaluación de Riesgos

(Estupiñan, 2006), define a la evaluación de riesgos de la siguiente manera:

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y mejorar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (pág. 28)

(Mantilla, 2005), expresa lo siguiente respecto a la evaluación de riesgos:

Todas las entidades, sin hacer caso del tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles de sus organizaciones. Los riesgos afectan la habilidad de la entidad para sobrevivir; afortunadamente compiten dentro de su industria; mantienen su fortaleza financiera y la imagen pública positiva y mantienen la calidad total de sus productos, servicios y gente. No existe una manera práctica para reducir los riesgos a cero. En verdad, la decisión de estar en los negocios crea riesgos. La administración debe determinar cuántos riesgos es prudente aceptar, y se esfuerza por mantenerlos dentro de esos niveles. (pág. 39)

2.2.4.8.Respuesta al Riesgo

Según (Estupiñan, 2006):

Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto. Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo de la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. (pág. 70)

2.2.4.9.Actividades de Control

(Mantilla, 2005), expone lo siguiente respecto al componente Actividades de Control:

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a

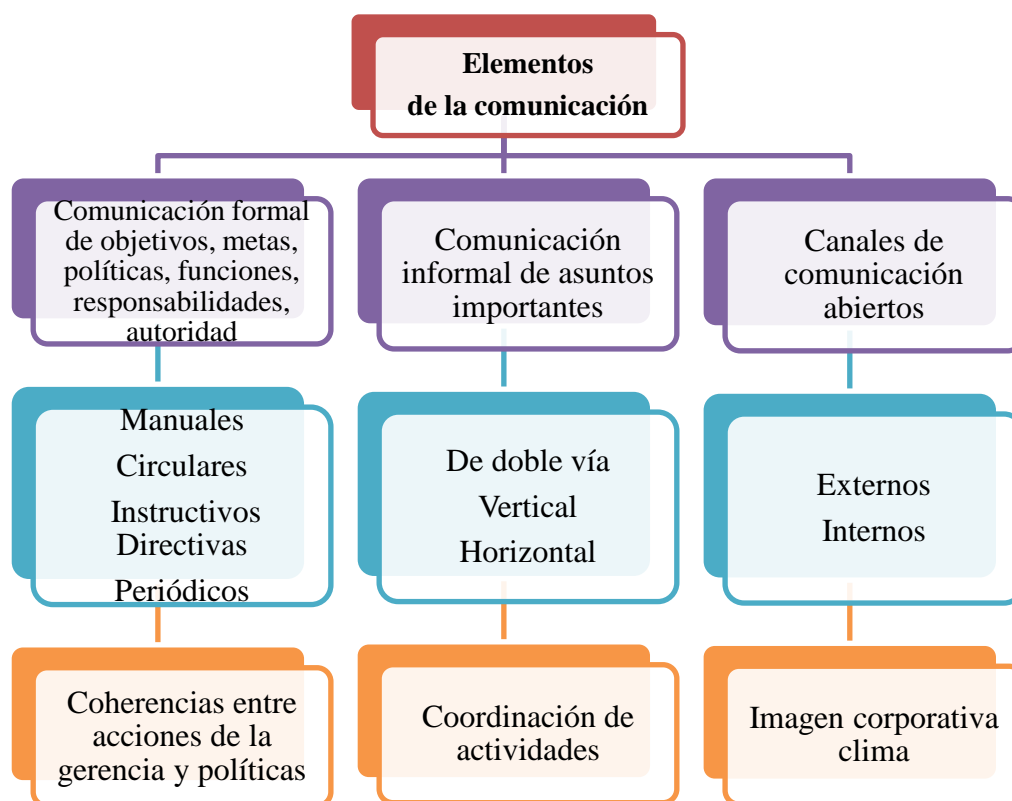
asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones. (pág. 5)

2.2.4.10. Información y Comunicación

(Mantilla, 2005), expresa lo siguiente:

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarios para la toma de decisiones y la información externa de negocios. También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse seriamente. Ellos deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que como sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. (pág. 71)

Gráfico 4: Elementos de la comunicación



Fuente: (Estupiñan, 2006)(pág. 36)

Elaborado por: Keyla Pozo

2.2.4.11. Monitoreo

(Mantilla, 2005), manifiesta lo siguiente:

Los sistemas de control interno cambian con el tiempo. La manera como se aplican los controles tiene que evolucionar. Debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos, o quizás no se desempeñen ampliamente. Ello puede ocurrir a causa de la llegada de personal nuevo, la variación de la efectividad del entrenamiento y la supervisión, la reducción de tiempo y recursos u otras presiones adicionales. Además, las circunstancias para las cuales se diseñó el sistema de control interno pueden también cambiar, originando que se llegue a ser menos capaces de anticiparse a los riesgos originados por las nuevas condiciones. Por consiguiente, la administración necesita determinar si el sistema de control interno continúa siendo relevante y capaz de manejar los nuevos riesgos.

El monitoreo asegura que el control interno continúa operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias. Se aplica para todas las actividades en una organización, lo mismo que algunas veces para contratistas externos. (pág. 83)

2.2.5. Gestión

2.2.5.1. Definición

Según (Arias, 2014), define a la gestión de la siguiente manera:

Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Se busca fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco que está determinado por los objetivos y políticas establecidas por un plan estratégico e involucra todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

Gestión es un conjunto de decisiones y acciones requeridas para hacer que un ente cumpla su propósito formal, de acuerdo a su misión en el contexto y bajo la guía de una planificación de sus esfuerzos. Gestión comprende el proceso de técnicas, conocimientos y recursos, para llevar a cabo la solución de tareas eficientes. (pág. 6)

2.2.5.2. Elementos de Gestión

Según (Arias, 2014) entre los elementos de gestión están los siguientes:

Gráfico 5: Elementos de Gestión



Fuente: (Arias, 2014)(Pág. 8)
Elaborado por: Keyla Pozo

Economía: Uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización.

Eficiencia: Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción de bienes y servicios; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo.

Eficacia: La eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos o metas que se había propuesto.

Ecología: Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión de un proyecto.

Ética: Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, las leyes, en las normas constitucionales, legales y vigentes de una sociedad.

2.2.5.3. Gestión Administrativa

La gestión administrativa es un elemento importante al momento de poner en marcha cualquier empresa, ya que de ella dependerá el éxito o fracaso que tenga la misma. Actualmente se define a la gestión administrativa a través de cuatro funciones que los gerentes deben ejecutar en la empresa: planeación, organización, dirección y control. De esta manera podemos decir que la gestión administrativa en una empresa ejecuta los procesos antes mencionados utilizando todos los recursos existentes en la organización con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos que fueron planteados para determinado periodo.

2.2.5.4. Gestión Financiera

La gestión financiera consiste en administrar los recursos con que cuenta una empresa para asegurarse que serán suficientes al momento de cubrir los gastos que genere la misma y que pueda continuar operando con normalidad. Esta responsabilidad le pertenece al gestor financiero de la empresa. Además que de esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la organización.

Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

2.2.5.4.1. Objetivo de la Gestión Financiera

Todo esfuerzo desarrollado por la gestión financiera debe tender hacia un fin: **MAXIMIZAR EL VALOR DE LA EMPRESA**. Fin que corresponde al propósito de los accionistas, inversionistas o dueños, de incrementar su propia riqueza, es decir su **INVERSIÓN**.

El estudio de las finanzas constituye una parte de la economía que se preocupa por dar énfasis y llevar a la práctica los conceptos económicos teóricos.

La función financiera implica el manejo de las siguientes responsabilidades:

- Responsabilidad por la producción, manejo y flujo adecuado de la información contable y financiera.
- Responsabilidad por la administración eficiente del capital de trabajo.
- Responsabilidad por la consecución y manejo de fondos requeridos por la empresa.
- Responsabilidad por el manejo administrativo de las áreas de la empresa involucradas en la función financiera (Planeación, organización, dirección y control) sobre áreas como tesorería, mercadeo y ventas, la gerencia financiera, la gerencia administrativa, la gerencia de producción, la gerencia de talento humano.

2.2.5.5. Indicadores de gestión

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

2.2.5.5.1. Indicadores de eficacia

(Maldonado, 2011) menciona lo siguiente:

Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado. La eficacia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programados con los recursos disponibles y en un tiempo determinado. (pág. 85)

2.2.5.5.2. Indicadores de eficiencia

“Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin. Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles”. (Maldonado, 2011, pág. 86)

2.2.6. Papeles de trabajo

(Arens, Elder, & Beasley, 2007) “Son los registros principales de la medida de los procedimientos aplicados y de la evidencia reunida durante la auditoría”. (pág. 282)

2.2.6.1.Objetivos de los papeles de trabajo

(Estupiñan & Co., 2004):

Los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el auditor y cumplen los siguientes objetivos:

- Facilitar la preparación del informe de Auditoría y revisoría fiscal.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de auditoría.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes. (Pág. 37)

2.2.7. Marcas, Índices y Referencias

2.2.7.1.Marcas

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.

2.2.7.2.Índices

(Cepeda, 2000) Menciona lo siguiente:

Señala que los índices son símbolos numéricos, alfanuméricos o alfabéticos que permiten la identificación y la lectura de los papeles de trabajo durante y después

del desarrollo de la auditoría, facilitando posteriormente su ordenamiento y su ubicación en el archivo correspondiente. (pág. 135)

2.2.7.3.Referenciación

“Señala que la referenciación cruzada se refiere a la interacción de asuntos contenidos en una cédula o papel de trabajo con las anotaciones de datos, cifras, etc.” (Cepeda, 2000, pág. 135)

2.3.MARCO CONCEPTUAL

Acciones correctivas

Es una actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición.

Administración

Es la gestión que desarrolla el talento humano para facilitar las tareas de un grupo de trabajadores de una organización. Con el objetivo de cumplir las metas generales, tanto institucionales como personales, regularmente va de la mano con la aplicación de técnicas y principios del proceso administrativo, donde este toma un papel preponderante en su desarrollo óptimo y eficaz dentro de las organizaciones, lo que genera certidumbre en el proceder de las personas y en la aplicación de los diferentes recursos.

Control

El control es una parte importante de la gestión y consiste en el conjunto de acciones efectuadas con el propósito de que las actividades se realicen de conformidad con el plan.

Cooperativas de ahorro y crédito

Son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Diagnóstico

Análisis que permite determinar el conjunto de síntomas o características de la evolución o el desarrollo de un proceso determinado, el cual resulta muy útil para conocer el grado de desarrollo y fortalecimiento del sistema de control interno de una organización.

Evaluación

Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

Empresa

Es la persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa, que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir y/o distribuir bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades humanas y por ende a la sociedad en general.

Gestión

Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Se busca fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco que está determinado por los objetivos y políticas establecidas por un plan estratégico e involucra todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

Objetivo institucional

Es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.

Gestión de Riesgo Empresarial (ERM)

Es un proceso estructurado, consistente y continuo implementado a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos.

Riesgo

Es la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.

Sistema

Módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí.

Sistema de control interno

Es una expresión que se utiliza con el fin de describir todas las medidas adoptadas por los propietarios o directivos de organizaciones y negocios o por administradores y gerentes, para dirigir y controlar las operaciones de las organizaciones bajo su responsabilidad.

2.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la Ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, periodo 2015, permitirá el cumplimiento eficiente de la gestión Administrativa y Financiera.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Variable Independiente

Sistema de control interno

2.5.2. Variable Dependiente

Gestión administrativa y financiera

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación que se realizará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., se aplicará un enfoque cuali-cuantitativo debido a que se utilizarán cuestionarios según cada componente de control interno; además se evaluará y medirá el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para el año 2015.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizarán los siguientes tipos de investigación:

- **Bibliográfica- Documental:** Se consultarán documentos que tengan relación con el tema de estudio y con ello se tendrá una base teórica con su respectiva fuente bibliográfica, además se recopilará archivos de la cooperativa en los que exista información que contribuya a la ejecución de la investigación.
- **De campo:** Porque se visitará frecuentemente la entidad a ser estudiada y se interactuará con el personal y socios de la cooperativa.
- **Analítica:** Se observará cada uno de los procesos que se ejecutan en la empresa para de esta manera elaborar los respectivos flujogramas.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Funcionarios**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., existen 75 funcionarios divididos en las diferentes áreas.

Fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = población = 75

Z = 1,645 = 90%

e = 10% error máximo admisible

p = 25% proporción

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$
$$n = \frac{75 \cdot (1,645)^2 \cdot 0,25 \cdot (1 - 0,25)}{(75 - 1) \cdot (0,10)^2 + (1,645)^2 \cdot 0,25 \cdot (1 - 0,25)}$$
$$n = \frac{38,05}{1,25}$$
$$n = 30$$

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos

- **Método Descriptivo:** En esta investigación se utilizará el método descriptivo debido a que se detallará información de las realidades que están sucediendo en la empresa, las causas de los hechos existentes y los efectos que se han producido.
- **Método Deductivo:** Se realizará el estudio del método COSO II como un todo para posteriormente analizar cada componente por separado.
- **Método Inductivo:** Se utilizará este método debido a que se analizará cada componente de control interno, pero al final se llegará a conclusiones generales que contribuyan al mejoramiento del sistema de control interno y por ende a la consecución de metas y objetivos.

3.4.2. Técnicas

En el presente trabajo se utilizarán las siguientes técnicas de investigación:

- **Observación:** La observación es una de las técnicas mediante la cual el investigador logra recoger la mayor cantidad de datos, en este caso se observará todas las actividades que se ejecutan en la Cooperativa.
- **Encuesta:** Mediante la encuesta se busca conseguir respuestas concretas al cuestionario elaborado previamente y que en este caso será dirigido para el personal de la entidad con el fin de obtener información verídica para la ejecución de la investigación.

3.4.3. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán en la presente investigación son:

- Documentos electrónicos
- Cuestionarios

3.5 RESULTADOS

Tabulación de las encuestas aplicadas a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza

Se ha aplicado la encuesta a 30 empleados, número que fue seleccionado después de realizar la fórmula de la muestra; Los resultados de la misma se presentan a continuación:

1. ¿Cuenta la cooperativa con Misión y Visión?

Sí ()

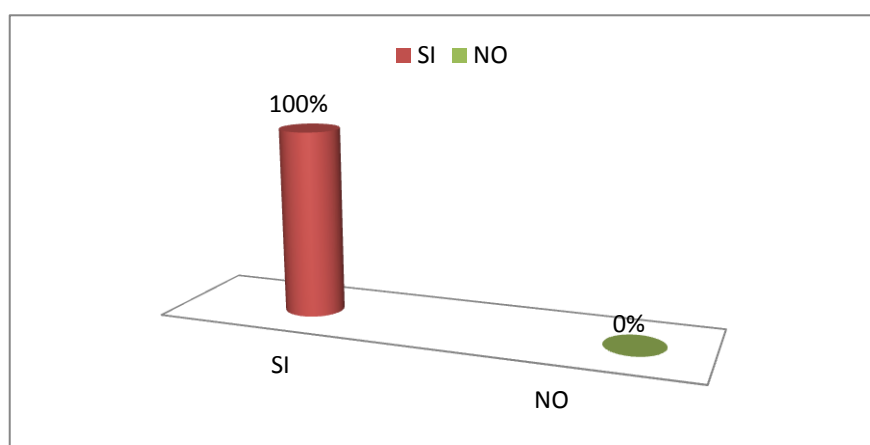
No ()

Tabla 3: Pregunta 2 ¿Cuenta la cooperativa con Misión y Visión?

Respuestas	N° Empleados encuestados	Porcentaje %
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

*Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz
Elaborado por: Keyla Pozo*

Gráfico 6: ¿Cuenta la cooperativa con Misión y Visión?



*Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz
Elaborado por: Keyla Pozo*

Interpretación: El 100% de los empleados encuestados contestaron que la cooperativa cuenta con Misión y Visión.

2. ¿Se ha socializado al personal la Misión y Visión?

Sí ()

No ()

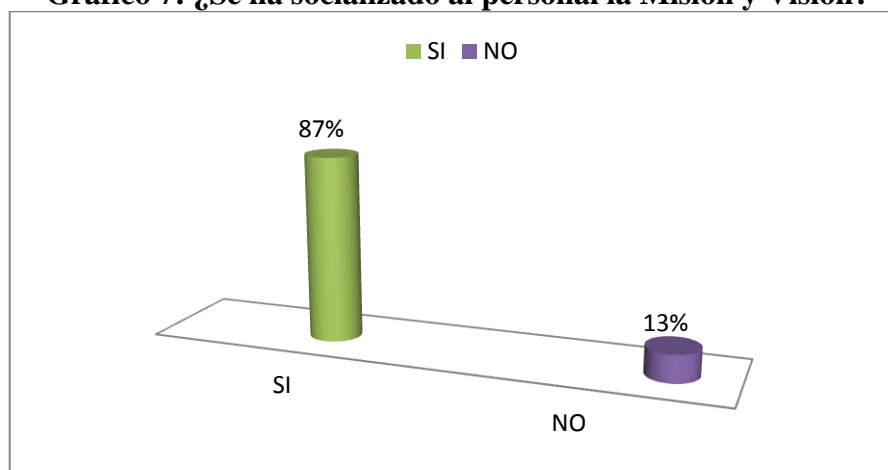
Tabla 4: Pregunta 3 ¿Se ha socializado al personal la Misión y Visión?

Respuestas	N° Empleados encuestados	Porcentaje %
SI	26	87%
NO	4	13%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Gráfico 7: ¿Se ha socializado al personal la Misión y Visión?



Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Interpretación: El 87% del personal encuestado ha recibido socialización y conocen la misión y visión de la institución; y el 13% restante con ha recibido la socialización adecuada.

3. ¿Realizan sus funciones en base a la Misión y Visión?

Sí ()

No ()

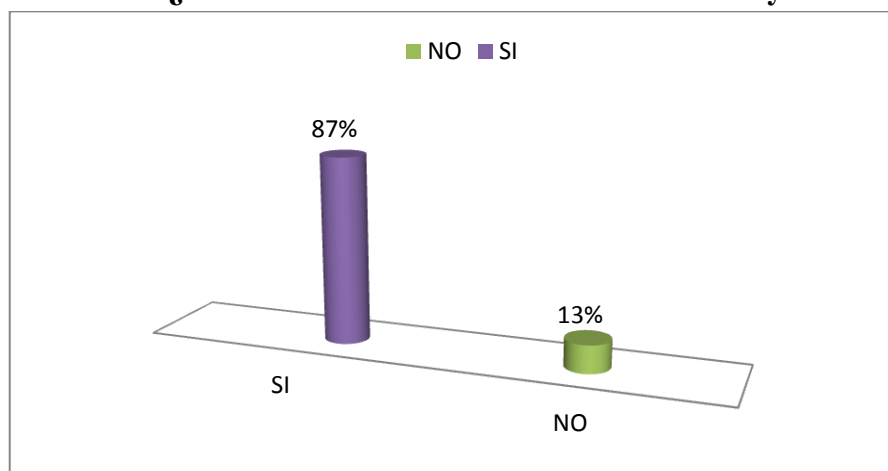
Tabla 5: Pregunta 4 ¿Realizan sus funciones en base a la Misión y Visión?

Respuestas	Nº Empleados encuestados	Porcentaje %
SI	26	87%
NO	4	13%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Gráfico 8: ¿Realizan sus funciones en base a la Misión y Visión?



Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Interpretación: El mismo 87% del personal al que se le ha socializado la Misión y Visión son lo que realizan sus funciones en base a dicha herramienta; mientras tanto el 13% no realiza sus funciones basándose en la misión y visión.

4. ¿Cuenta la cooperativa con estructura orgánica?

Sí ()

No ()

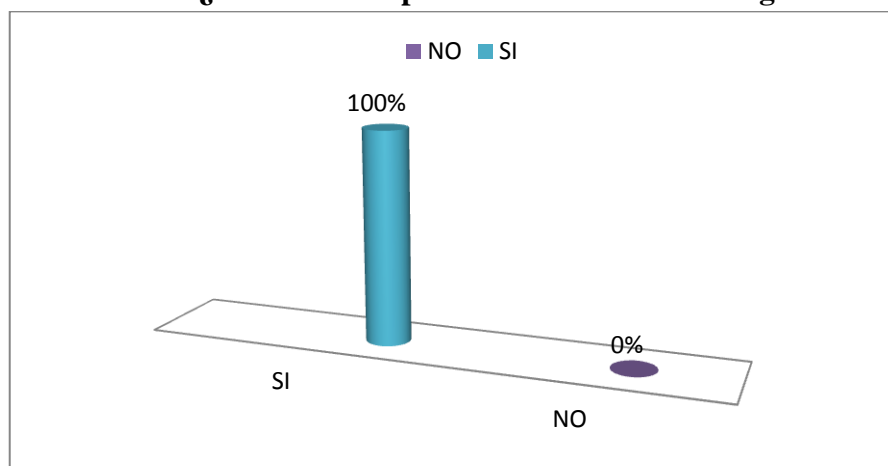
Tabla 6: Pregunta 5 ¿Cuenta la cooperativa con estructura orgánica?

Respuestas	N° Empleados encuestados	Porcentaje %
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Gráfico 9: ¿Cuenta la cooperativa con estructura orgánica?



Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Interpretación: En esta pregunta el total de las respuestas fueron positivas, debido a que la CACPE Pastaza cuenta con estructura orgánica y la misma es de conocimiento de todos los empleados.

5. ¿Poseen normativa aplicable que regule los procesos?

Sí ()

No ()

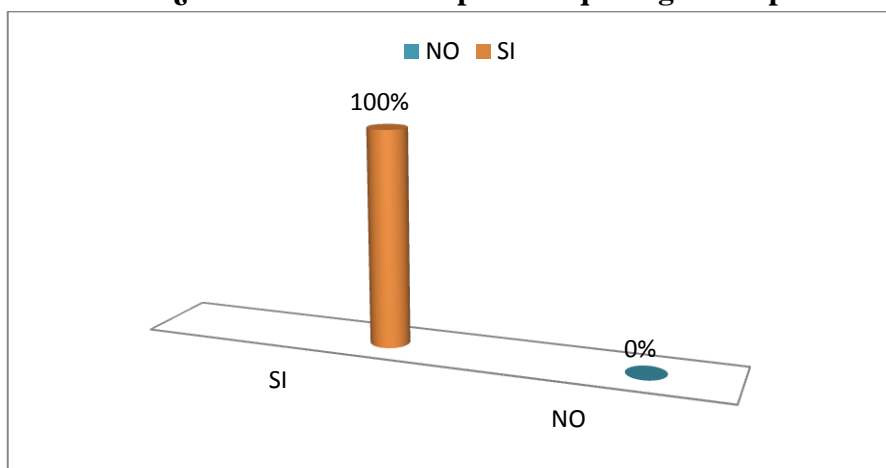
Tabla 7: Pregunta 6 ¿Poseen normativa aplicable que regule los procesos?

Respuestas	N° Empleados encuestados	Porcentaje %
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Gráfico 10: ¿Poseen normativa aplicable que regule los procesos?



Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Interpretación: El 100% de los encuestados respondieron que si poseen una normativa aplicable que regule los procesos.

6. ¿Se ha verificado el cumplimiento de los procesos?

Sí ()

No ()

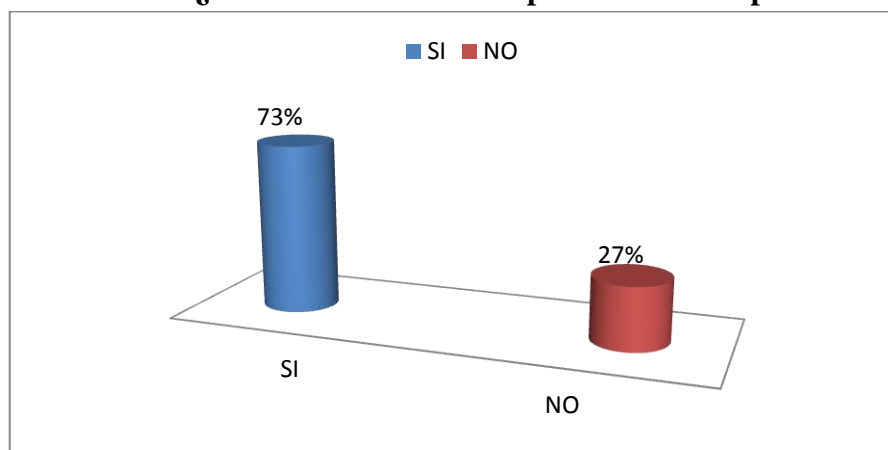
Tabla 8: Pregunta 7 ¿Se ha verificado el cumplimiento de los procesos?

Respuestas	N° Empleados encuestados	Porcentaje %
SI	22	73%
NO	8	27%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Gráfico 11: ¿Se ha verificado el cumplimiento de los procesos?



Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Interpretación: Los 22 empleados encuestados representados en el 73% contestaron que si se ha verificado el cumplimiento de los procesos, mientras las 8 personas restantes representadas en el 27% respondieron que no.

7. ¿Poseen flujogramas para los procesos?

Sí ()

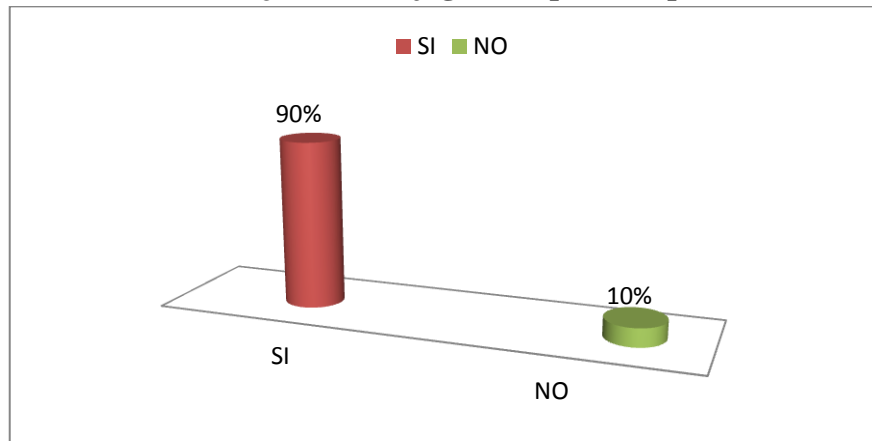
No ()

Tabla 9: Pregunta 7 ¿Poseen flujogramas para los procesos?

Respuestas	N° Empleados encuestados	Porcentaje %
SI	27	90%
NO	3	10%
TOTAL	30	100%

*Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz
Elaborado por: Keyla Pozo*

Gráfico 12: ¿Poseen flujogramas para los procesos?



*Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz
Elaborado por: Keyla Pozo*

Interpretación: El 90% de los empleados encuestados afirmaron que la cooperativa posee flujogramas para los procesos, y el 10% respondió que no poseen.

8. ¿Conoce la existencia de un sistema de control interno en la cooperativa?

Sí ()

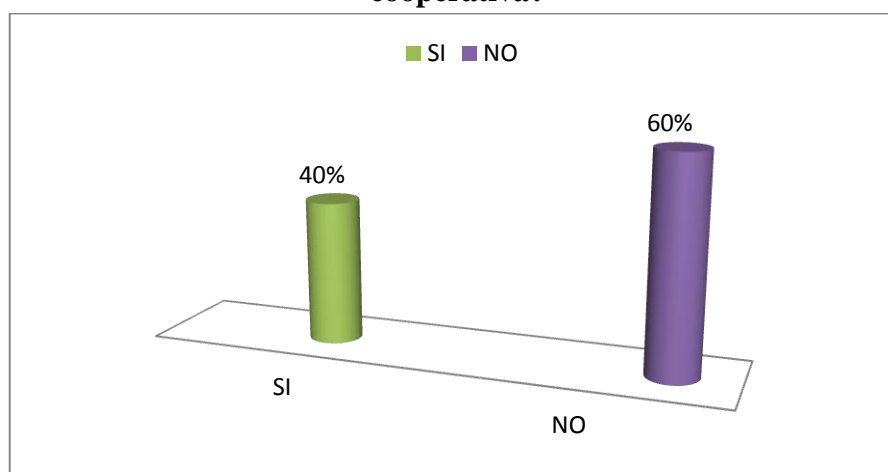
No ()

Tabla 10: Pregunta 8 ¿Conoce la existencia de un sistema de control interno en la cooperativa?

Respuestas	N° Empleados encuestados	Porcentaje %
SI	12	40%
NO	18	60%
TOTAL	30	100%

*Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz
Elaborado por: Keyla Pozo*

Gráfico 13: ¿Conoce la existencia de un sistema de control interno en la cooperativa?



*Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz
Elaborado por: Keyla Pozo*

Interpretación: Apenas el 40% del personal encuestado respondió que conoce la existencia de un sistema de control interno en la cooperativa, el 60% restante desconoce la existencia de esta herramienta.

9. ¿Se ha realizado evaluaciones al sistema de control interno?

Sí ()

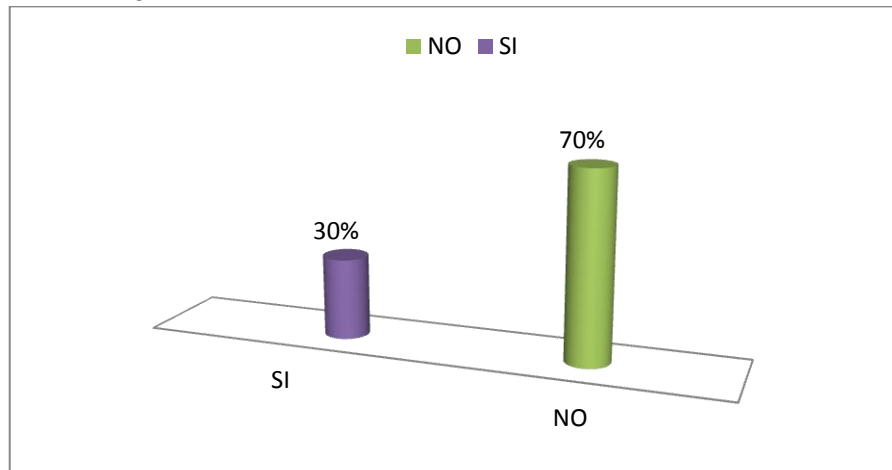
No ()

Tabla 11: Pregunta 9 ¿Se ha realizado evaluaciones al sistema de control interno?

Respuestas	N° Empleados encuestados	Porcentaje %
SI	9	30%
NO	21	70%
TOTAL	30	100%

*Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz
Elaborado por: Keyla Pozo*

Gráfico 14: ¿Se ha realizado evaluaciones al sistema de control interno?



*Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz
Elaborado por: Keyla Pozo*

Interpretación: El 70% de los empleados respondieron que no se ha realizado evaluaciones al sistema de control interno existente en la CACPE Pastaza, mientras el 30% niega la existencia de evaluaciones.

10. ¿Considera que se aplicará las recomendaciones del presente trabajo?

Sí ()

No ()

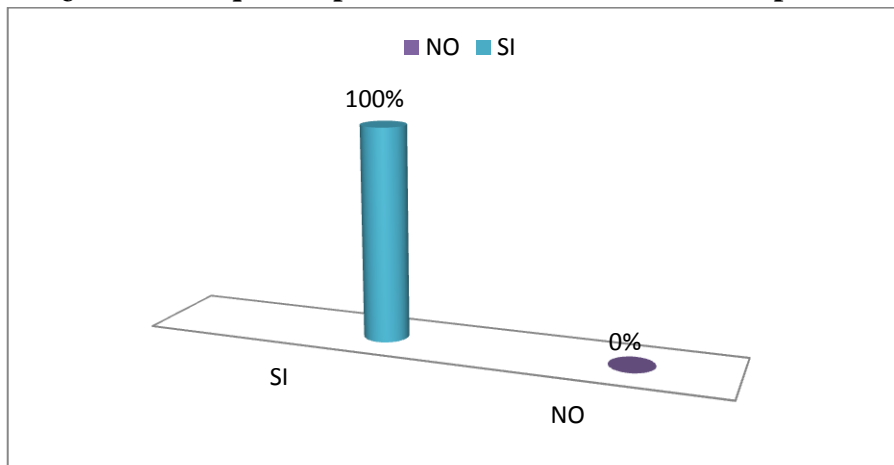
Tabla 12: Pregunta 10 ¿Considera que se aplicará las recomendaciones del presente trabajo?

Respuestas	N° Empleados encuestados	Porcentaje %
SI	28	93%
NO	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Gráfico 15: ¿Considera que se aplicará las recomendaciones del presente trabajo?



Fuente: Encuesta aplicadas al personal de la CACPE Pastaza oficina matriz

Elaborado por: Keyla Pozo

Interpretación: El 93% de los empleados respondieron que en la cooperativa si se aplicarían las recomendaciones del presente trabajo de investigación, el 7% representado por 2 personas contestaron que no.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Se logró determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con herramientas sumamente importantes como: misión y visión, estructura orgánica bien definida, normativa aplicable que regule los procesos, flujogramas y un sistema de control interno.

A pesar de que cuentan con las herramientas anteriormente mencionadas se determinó que las mismas no son aplicadas debidamente, como: la misión y visión no son correctamente socializados a todo el personal, además solamente el personal que ha recibido la socialización realiza sus labores en base a ellas. No se ha verificado el cumplimiento de todos los procesos. No todos los empleados conocen la existencia de flujogramas; y el punto más relevante es que el personal desconoce la presencia del sistema de control interno en la cooperativa, además el personal que si conoce el sistema afirma que no se ha realizado evaluaciones al mismo. Todo esto conlleva a que no se cumpla al 100% la gestión administrativa y financiera.

Por todo lo anterior mencionado se verifica que la idea a defender es apropiada debido a que la evaluación del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la Ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, periodo 2015, permitirá el cumplimiento eficiente de la gestión Administrativa y Financiera. Adicional a esto el personal de la institución afirma que las recomendaciones de este trabajo de investigación serán acogidas favorablemente.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TITULO

“Evaluación del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, periodo 2015”

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Identificación De La Empresa



Ilustración 2: Logo CACPE Pastaza

Fuente: Página web CACPE Pastaza

Elaborado por: Keyla Pozo

Tabla 13: Información general CACPE Pastaza

Razón Social:	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
Sector:	Financiero Popular y Solidario
Representante legal:	Dr. Edgar Acuña
Provincia:	Pastaza
Cantón:	Pastaza
Ciudad:	Puyo
Parroquia:	Puyo
Ubicación:	Barrio Libertad. Calle Atahualpa y General Villamil
Teléfono:	032883041
Página web:	www.cacpepas.fin.ec
Forma legal:	Cooperativa de Ahorro y Crédito

Fuente: página web CACPE Pastaza

Elaborado por: Keyla Pozo

4.2.2 Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza nace a la luz del Sistema Cooperativo gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, que conciben la idea de crear su propia entidad financiera. Mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa como "Pequeños Industriales del Puyo". En fecha 28 de octubre de 1987, se procede a designar al Gerente de esta entidad crediticia.

La situación económica y estructural de la cooperativa, en sus inicios, en realidad, era compleja; mucho más si se toma en cuenta que en el entorno financiero existían entidades financieras instaladas desde hace muchos años y con recursos económicos e infraestructura con los que resultaba más que imposible competir. Basta saber que existían 2 cooperativas y cinco bancos para una población económicamente activa, que no pasaba de 20.000. En 1987 la cooperativa contaba con apenas cincuenta socios y con activos totales por un monto de S/.182.475, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 14: Activos de la CACPE Pastaza en el año 1987

En Ahorros	Cuotas de ingreso	Certificados de Aportación	Otros
94.250	19.800	57.000	11.425

Fuente: página web CACPE Pastaza

Elaborado por: Keyla Pozo

La captación de ahorros y el otorgamiento de los créditos se orientaron y se siguen orientando al sector de la Microempresa y al sector informal. Naturalmente que la tarea de sacar adelante a la Cooperativa no fue ni seguirá siendo fácil. Se ha tenido que amalgamar en un solo objetivo: capacidad, honestidad, responsabilidad y trabajo tesonero de empleados y directivos, que se han revestido de, una gran fe en las acciones implementadas, que respondieron a un plan promocional bien diseñado, que produjo resultados altamente satisfactorios, así el primer año de labores estos fueron los resultados.

Tabla 15: Evolución de la CACPE Pastaza año 1987- 1988

	Año 1987	Año 1988	Crec. Porc.
Ahorros	S/. 94 250.00	S/. 36 312 639.34	38 528%
Certificados de Aportación	S/. 57 000.00	S/. 2 668 658.00	4 682%
Cuotas de Ingreso	S/. 19 800.00	S/. S/.1 079 800.00	5 454%
Capital Inicial	S/. 57 000.00	S/. 3 455 780.00	6 063%
Número de Socios	S/. 50.00	S/. 1 136.00	2 272%

Fuente: página web CACPE Pastaza

Elaborado por: Keyla Pozo

Nótese que el crecimiento de los ahorros en su inicio fue del treinta u ocho mil por ciento (38.528%) porcentaje que sin duda era más que extraordinario. Respecto a los créditos, éstos en 1988 fueron 945 y alcanzaron el monto de S/.101'730.328. La cooperativa que nació como de carácter cerrado se transformó en abierta según resolución # 580 emitida el 9 de mayo de 1989 cambiando su razón social de cooperativa de la pequeña industria "Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza. En todo el tiempo de vida, la cooperativa ha conseguido resultados

positivos, consistentes y progresivos, que ha dado como resultado una la solidez económica que nos ha permitido ser líderes en el sistema financiero provincial en los se incluyen no solo cooperativas si no también bancos que son considerados los más grandes del País.

4.2.3 Ubicación Geográfica

A continuación se presenta la ubicación geográfica de la CACPE Pastaza:

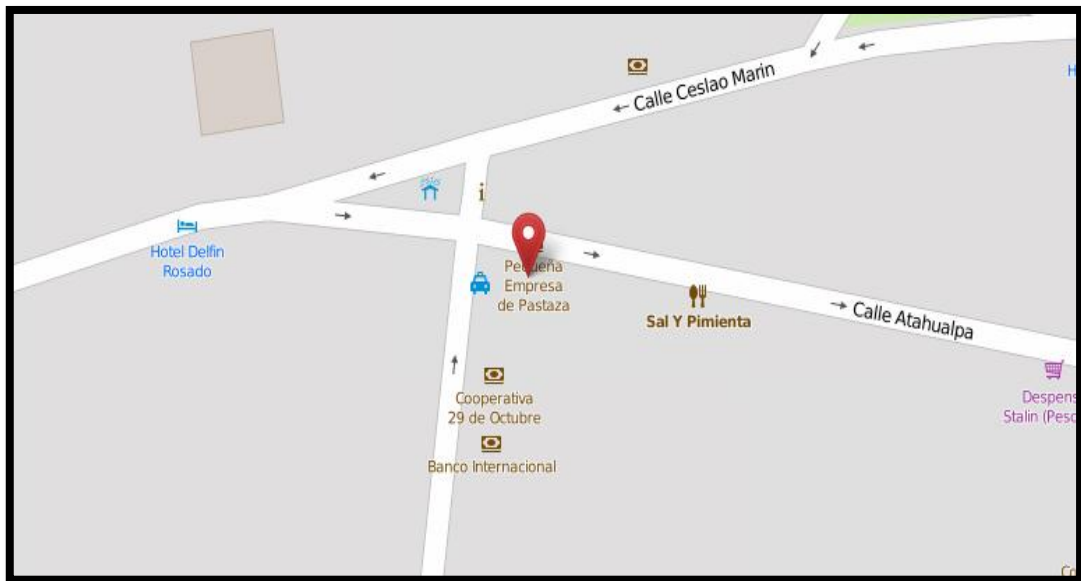


Ilustración 3: Ubicación geográfica CACPE Pastaza

Fuente: página web CACPE Pastaza

Elaborado por: Keyla Pozo

Provincia: Pastaza

Cantón: Pastaza

Ciudad: Puyo

Parroquia: Puyo

Barrio: Libertad

Calles: Atahualpa y General Villamil

4.2.4. Misión

Hacemos realidad los sueños de nuestros socios a través de servicios financieros oportunos y de calidad, sustentados en una adecuada tecnología, con sólidos valores

institucionales que permita el desarrollo social y económico de nuestros socios y de la comunidad.

4.2.5. Visión

En el año 2015 la CACPE PASTAZA fortalecerá su liderazgo y se mantendrá como la entidad financiera líder de la Región Amazónica y parte de la Sierra Central, a través de servicios financieros de calidad, fundamentados en prácticas honestas, transparentes y con altos niveles de responsabilidad social, buscando continuamente el desarrollo socioeconómico de los socios y de la comunidad.

4.2.6. Slogan

“Juntos construyendo sueños”



Ilustración 4: Slogan CACPE Pastaza

Fuente: página web CACPE Pastaza

Elaborado por: Keyla Pozo

4.2.7. Principios Cooperativos

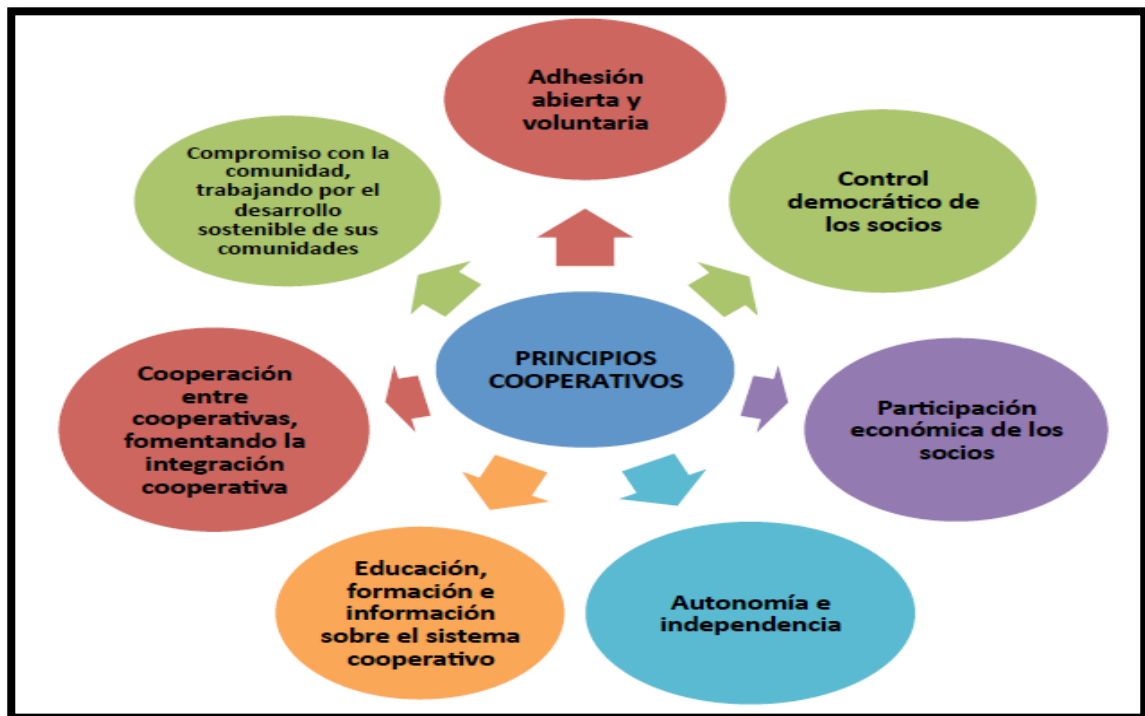


Ilustración 5: Principios cooperativos CACPE Pastaza

Fuente: página web CACPE Pastaza

Elaborado por: Keyla Pozo

- **Adhesión abierta y voluntaria**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

- **Control democrático de los socios**

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

- **Participación económica de los socios**

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito, como condición de socio.

- **Autonomía e independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus socios. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan la autonomía de la cooperativa.

- **Educación, entrenamiento e información sobre el sistema cooperativo**

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a los jóvenes y creadores de opinión acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

- **Cooperación entre cooperativas**

Las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

- **Compromiso con la comunidad**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus socios. Al mismo tiempo que se centran en las necesidades y los deseos de los socios, las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de las comunidades, según los criterios aprobados por los socios.

4.2.8. Valores Corporativos

Honestidad

Expresado a través de la realización del trabajo diario que se efectúa con absoluta transparencia, para ayudar al crecimiento de quienes reciben nuestro servicio y también de quienes lo generan.

Responsabilidad

Expresada a través del trabajo eficiente y en equipo que busca tomar y ejercer las mejores decisiones para sus clientes.

Lealtad

Interna y externa, que comprende el manejo cauto de la información, en el trabajo constante y respetuoso de todos los miembros de la Cooperativa, en el ejercicio responsable de cada una de sus funciones.

4.2.9. Servicios Que Presta

AHORROS



AHORROS A LA VISTA

- **Ahorros a la vista:** es un producto enfocado a fomentar la cultura del ahorro en las personas naturales o jurídicas.



- **Mini ahorro:** Fomentar la cultura del ahorro en los niños menores a 13 años de edad, tratando que parte del dinero que reciben, los ahorren de una manera en la que puedan disponer de él en cualquier momento para cualquier necesidad que ellos tengan.



- **Ahorro futuro:** Es un ahorro programado para alcanzar u obtener la meta que se propone el socio, para lo cual deberá ahorrar una cuota fija mensual durante un periodo determinado de tiempo. Del monto a disponer al vencimiento y de la capacidad de ahorro dependerá el plazo.



- **Depósito a plazo fijo:** Es una manera de fomentar y culturizar el ahorro en personas naturales y jurídicas. El retiro del dinero se realizará a la fecha del vencimiento por el titular del depósito, presentando el certificado de depósito a plazo fijo.

CRÉDITOS



- **Micro crédito:** El micro crédito está dirigido a comerciantes, artesanos, agricultores, pequeños industriales, ganadores y para cualquier otra actividad productiva.



- **Crédito de consumo:** Financia la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor periódicas y cuya fuente de repago es el ingreso del deudor.



- **Avance en efectivo:** Cubre necesidades urgentes de los socios ÉLITE con un cupo de crédito pre-aprobado para utilizarlo de acuerdo a las necesidades del socio y

dentro de un tiempo establecido (de 1 a 12 meses), hasta USD \$2500,00 en 10 meses Crédito de Consumo y 8 meses Micro Crédito.

Simulador de Créditos

Linea de crédito	[--SELECCIONE--] ▼
Monto solicitado	<input type="text"/>
Forma de pago	[--SELECCIONE--] ▼
Nº. Cuotas	<input type="text"/>
Tipo de tabla	[--SELECCIONE--] ▼

- **Simulador de crédito**

CACPE MÓVIL



Mediante este servicio se realiza las transacciones de los socios en línea, utilizado potencialmente en las captaciones de ahorros a la vista y ahorros futuros, así mismo el pago de microcréditos con periodicidad de recaudación diaria o semanal. Entre las principales bondades de este servicio para los socios microempresarios se encuentra la optimización del tiempo al no tener que cerrar su establecimiento y realizar filas a fin de depositar su dinero en la Cooperativa, con los depósitos realizados en línea el socio recibe un servicio personalizado con atención inmediata y oportuna, lo cual incrementa la confianza y seguridad en la CACPE Pastaza.

TARJETA DE DÉBITO



Con la tarjeta de débito, el socio está facultado para retirar dinero de su cuenta de ahorros en los cajeros automáticos propios de la Cooperativa y de otros. El principal

beneficio de la tarjeta de débito es contar con efectivo a cualquier hora y en cualquier lugar, puesto que los retiros por ventanilla están sujetos a un horario establecido.

SERVICIOS EXEQUIALES



Servicio por el cual nuestros socios cuentan con servicios Exequiales con tan solo 5 dólares anuales, con una cobertura de hasta 1200,00 dólares en el caso de fallecer el titular de la cuenta. En caso que el titular de la cuenta tenga cobertura por el Seguro Social, INSPOL, INSFA u otro proveedor, su familia puede solicitar una compensación económica de igual valor.

4.2.10. Organigrama Estructural

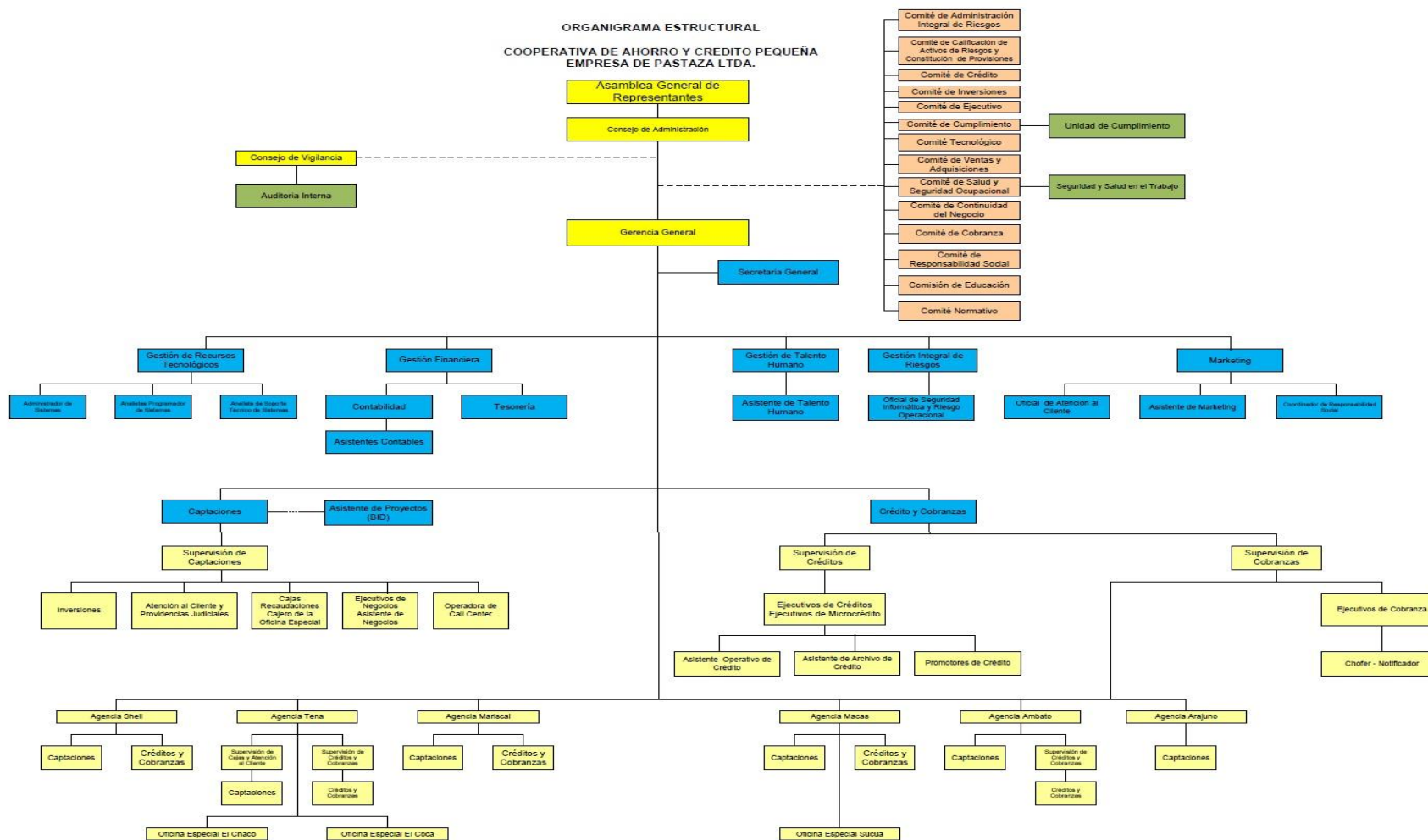


Ilustración 6: Organigrama estructural CACPE Pastaza

Fuente: Página web institucional CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

4.2.11. Manual de funciones

El manual de funciones por puestos de trabajo de la CACPE Pastaza cuenta con 215 hojas, dentro de las cuales se encuentra la Estructura Ocupacional de Puestos que a continuación se presenta:

4.2.11.1. Estructura Ocupacional de Puestos

Para la determinación del nivel ocupacional de los puestos se establecerá en relación a estudios previos relacionados a la clasificación de puestos, valoración de puestos, estructuras fundamentadas de proceso, competencias organizacionales, directorio de competencias organizacionales. Mediante el cual se definirá a través de los siguientes procesos ocupacionales:

1. Procesos Gobernantes
2. Procesos Operativos, Productivo, Cadena de Valor
3. Procesos Apoyo

Está conformado a su vez por grupos ocupacionales los cuales se determinan de la siguiente manera:

Procesos Gobernantes

- a. Asamblea General
- b. Consejo de Administración
- c. Consejo de Vigilancia
- d. Comité de Administración Integral de Riesgos
- e. Comité de Calificación de Activos de Riesgos y Constitución de Provisiones.
- f. Comité de Crédito
- g. Comité de Inversiones
- h. Comité de Ejecutivo
- i. Comité de Cumplimiento
- j. Comité Tecnológico
- k. Comité de Ventas y Adquisiciones
- l. Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

- m. Comité de Continuidad del Negocio
- n. Comité de Cobranza
- o. Comité de Responsabilidad Social
- p. Comité de Educación
- q. Gerente General

Procesos Operativos, Productivos, Cadena de Valor

- a. Captaciones
- b. Colocaciones
- c. Agencias Operativas

Procesos de Apoyo

- a. Gestión Financiera
- b. Gestión de Talento Humano
- c. Gestión de Recursos Tecnológicos
- d. Gestión de Marketing
- e. Gestión Integral de Riesgos
- f. Auditoría
- g. Cumplimiento
- h. Salud y Seguridad en el Trabajo
- i. Coordinador de Responsabilidad Social
- j. Secretaría

4.2.11.2. Puestos por orden alfabético

Tabla 16: Puestos por orden alfabético

PUESTO POR ORDEN ALFABÉTICO	DÍGITO
Administrador de Sistemas	ADS
Analista de Soporte Técnico de Sistemas	ASTS
Analista Programador de Sistemas 1	APS1
Analista Programador de Sistemas 2	APS2
Asamblea General	AG
Asesor de Servicio al Cliente 1 (Matriz)	ASC1
Asesor de Servicio al Cliente 2 (Matriz)	ASC2
Asesor de Servicio al Cliente Universal (Agencias)	ASCU
Asistente Contable 1	AC1
Asistente Contable 2	AC2
Asistente de Archivo de Crédito	AARC
Asistente de Auditoría	ASA
Asistente de Marketing	AM
Asistente de Negocios	ANE
Asistente de Proyectos (BID)	APR
Asistente de Secretaria	AS
Asistente de Talento Humano	ATH
Asistente Oficial de Seguridad Informática y Riesgo Operacional	ASIRO
Asistente Operativo de Crédito	AOCR
Auditor Interno	AI
Cajero/a	CJ
Chofer – Notificador	CHN
Chofer Institucional	CH
Comisión de Educación	CED
Comité de Administración Integral de Riegos	CAIR
Comité de Crédito	CCR

Comité de Calificación de Activos de Riesgos y Constitución de Provisiones	CAR
Comité de Cobranzas	CCO
Comité de Continuidad del Negocio	CCN
Comité de Cumplimiento	CC
Comité de Ejecutivo	CE
Comité de Inversiones	CI
Comité de Responsabilidad Social	CRS
Comité de Salud y Seguridad Ocupacional	CSSO
Comité de Ventas y Adquisiciones	CVA
Comité Tecnológico	CT
Consejo de Administración	CA
Consejo de Vigilancia	CV
Contador General	CG
Coordinador de Responsabilidad Social	CRS
Ejecutivo de Cobranza	EC
Ejecutivo de Crédito	ECR
Ejecutivo de Microcrédito	EMCR
Ejecutivo de Inversiones	EI
Ejecutivos de Negocios	ENE
Gerente General	GG
Jefe de Gestión Financiera	JGF
Jefe de Agencia 1 (Provincial)	JA1
Jefe de Agencia 2 (Local)	JA2
Jefe de Captaciones	JC
Jefe de Crédito y Cobranza	JCRCO
Jefe de Gestión de Recursos Tecnológicos	JGRT
Jefe de Gestión de Talento Humano	JGTH
Jefe de Gestión Integral de Riesgos	JGIR
Jefe de Marketing	JM
Médico Ocupacional	MO
Oficial de Atención al Cliente	OACL

Oficial de Cumplimiento	OC
Operadora de Call Center	OCC
Promotor de Crédito	PCR
Recaudador/a	RC
Secretaria General	SG
Supervisor de Cajas y Atención al Cliente.	SCACL
Supervisora de Captaciones	SC
Supervisora de Cobranzas	SCO
Supervisora de Crédito	SCR
Supervisora de Riesgos de Crédito	SRCR
Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo	TSST
Tesorera	TS

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

4.2.11.3. Estructura Ocupacional

PROCESOS GOBERNANTES

Tabla 17: Nivel Directivo

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
1.1.1.	Asamblea General	PG1AG
1.1.2.	Consejo de Administración	PG1CA
1.1.3.	Consejo de Vigilancia	PG1CV
1.1.4.	Comité de Administración Integral de Riegos	PG1CAIR
1.1.5.	Comité de Calificación de Activos de Riesgos y Constitución de Provisiones	PG1CAR
1.1.6.	Comité de Crédito	PG1CCR
1.1.7.	Comité de Inversiones	PG1CI
1.1.8.	Comité de Ejecutivo	PG1CE
1.1.9.	Comité de Cumplimiento	PG1CC
1.1.10.	Comité Tecnológico	PG1CT
1.1.11.	Comité de Ventas y Adquisiciones	PG1CVA
1.1.12.	Comité de Salud y Seguridad Ocupacional	PG1CSSO
1.1.13.	Comité de Continuidad del Negocio	PG1CCN
1.1.14.	Comité de Cobranzas	PG1CCO
1.1.15.	Comité de Responsabilidad Social	PG1CRS
1.1.16.	Comisión de Educación	PG1CED
1.1.17.	Gerente General	PG1GG

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

PROCESOS OPERATIVOS, PRODUCTIVOS, CADENA DE VALOR

Captaciones

Tabla 18: Departamento de captaciones

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
2.1.1.1	Jefe de Captaciones	PO2JC
2.1.1.2	Asistente de Proyectos (BID)	PO2APR
2.1.1.3	Supervisora de Captaciones	PO2SC
2.1.1.4	Supervisor de Cajas y Atención al Cliente.	PO2SCACL
2.1.1.5	Ejecutivo de Inversiones	PO2EI
2.1.1.6	Ejecutivos de Negocios	PO2ENE
2.1.1.7	Asesor de Servicio al Cliente 1 (Matriz)	PO2ASC1
2.1.1.8	Asesor de Servicio al Cliente 2 (Matriz)	PO2ASC2
2.1.1.9	Asesor de Servicio al Cliente Universal (Agencias)	PO2ASCU
2.1.1.10	Asistente de Negocios	PO2ANE
2.1.1.11	Operadora de Call Center	PO2OCC
2.1.1.12	Cajero/a	PO2CJ
2.1.1.13	Recaudador/a	PO2RC

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

Colocaciones

Tabla 19: Departamento de créditos

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
2.2.1.1	Jefe de Crédito y Cobranza	PO2JCRCO
2.2.1.2	Supervisora de Crédito	PO2SCR
2.2.1.3	Supervisora de Riesgos de Crédito	PO2SRCR
2.2.1.4	Supervisora de Cobranzas	PO2SCO
2.2.1.5	Ejecutivo de Crédito	PO2ECR
2.2.1.6	Ejecutivo de Microcrédito	PO2EMCr
2.2.1.7	Ejecutivo de Cobranza	PO2EC
2.2.2.0	Asistente de Archivo de Crédito	PO2AARC
2.2.2.1	Asistente Operativo de Crédito	PO2AOCR
2.2.2.2	Promotor de Crédito	PO2PCR
2.2.2.3	Chofer – Notificador	PO2CHN

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

Agencias

Tabla 20: Agentes operativas

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
2.3.1.1	Jefe de Agencia 1 (Provincial)	PO2JA1
2.3.1.2	Jefe de Agencia 2 (Local)	PO2JA2

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

PROCESOS DE APOYO

Gestión Financiera

Tabla 21: Departamento de gestión financiera

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
3.1.1.1	Jefe de Gestión Financiera	PA3JGF
3.1.2.2	Contador General	PA3CG
3.1.3.3	Asistente Contable 1	PA3AC1
3.1.4.4	Asistente Contable 2	PA3AC2
3.1.5.5	Tesorera	PA3TS

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

Gestión de Talento Humano

Tabla 22: Departamento de gestión de talento humano

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
3.2.1.1	Jefe de Gestión de Talento Humano	PA3JGTH
3.2.1.2	Asistente de Talento Humano	PA3ATH

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

Gestión de Recursos Tecnológicos

Tabla 23: Jefe de gestión de recursos tecnológicos

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
3.3.1.1	Jefe de Gestión de Recursos Tecnológicos	PA3JGRT
3.3.1.2	Administrador de Sistemas	PA3ADS
3.3.1.3	Analista Programador de Sistemas 1	PA3APS1
3.3.1.4	Analista Programador de Sistemas 2	PA3APS2
3.3.1.5	Analista de Soporte Técnico de Sistemas	PA3ASTS

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

Gestión de Marketing

Tabla 24: Departamento de gestión de marketing

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
3.4.1.1	Jefe de Marketing	PA3JM
3.4.1.2	Oficial de Atención al Cliente	PA3OACL
3.4.1.3	Asistente de Marketing	PA3AM
3.4.1.4	Coordinador de Responsabilidad Social	PA3CRS

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

Gestión Integral de Riesgos

Tabla 25: Departamento de gestión integral de riesgos

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
3.5.1.1	Jefe de Gestión Integral de Riesgos	PA3JGIR
3.5.1.2	Asistente Oficial de Seguridad Informática y Riesgo Operacional	PA3ASIRO

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

Auditoría

Tabla 26: Departamento de auditoría interna

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
3.6.1.1	Auditor Interno	PA3AI
3.6.1.2	Asistente de Auditoría	PA3ASA

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

Cumplimiento

Tabla 27: Unidad de cumplimiento

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
3.7.1.1	Oficial de Cumplimiento	PA3OC

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

Salud y Seguridad en el Trabajo

Tabla 28: Unidad de salud y seguridad en el trabajo

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
3.8.1.1	Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo	PA3TSST
3.8.1.2	Médico Ocupacional	PA3MO

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

Secretaria


Tabla 29: Departamento de secretaría

NÚMERO	PUESTO	CÓDIGO
3.9.1.1	Secretaria General	PA3SG
3.9.1.2	Asistente de Secretaria	PA3AS
3.9.1.3	Chofer Institucional	PA3CH

Fuente: Manual de funciones por puestos de trabajo CACPE PASTAZA

Elaborado por: Keyla Pozo

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. PROGRAMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	PCI 1/3																																																				
TIPO DE TRABAJO: Evaluación de Control Interno ALCANCE: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015																																																						
OBJETIVO GENERAL:																																																						
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer a la entidad aplicando los procedimientos para examinar a la finalidad de determinar los puntos críticos de la Entidad. 																																																						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:																																																						
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el análisis FODA, aplicando matrices de correlación y prioridades a fin de determinar los aspectos internos y externos de la gestión. • Evaluar la estructura de control interno con la finalidad de determinar los niveles de confianza y riesgo. • Verificar los procesos administrativos y financieros aplicando flujogramas a fin de identificar los nudos críticos. 																																																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">N°</th> <th style="width: 40%;">PROCEDIMIENTOS</th> <th style="width: 15%;">REF – P/T</th> <th style="width: 15%;">ELABORADO POR:</th> <th style="width: 20%;">FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Realice la hoja de índices</td> <td style="color: red;">HI</td> <td style="color: red;">K.P.</td> <td>04/04/2016</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Realice la matriz FODA</td> <td style="color: red;">MF</td> <td style="color: red;">K.P.</td> <td>05/04/2016</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Realice la matriz de correlación FO</td> <td style="color: red;">MC/FO</td> <td style="color: red;">K.P.</td> <td>05/04/2016</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Realice la matriz de correlación DA</td> <td style="color: red;">MC/DA</td> <td style="color: red;">K.P.</td> <td>05/04/2016</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Realice la matriz de prioridad interna</td> <td style="color: red;">MPI</td> <td style="color: red;">K.P.</td> <td>06/04/2016</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Realice la matriz de prioridad externa</td> <td style="color: red;">MPE</td> <td style="color: red;">K.P.</td> <td>06/04/2016</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Realice el perfil estratégico interno</td> <td style="color: red;">PEI</td> <td style="color: red;">K.P.</td> <td>06/04/2016</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Realice el perfil estratégico externo</td> <td style="color: red;">PEE</td> <td style="color: red;">K.P.</td> <td>06/04/2016</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Realice la matriz de evaluación de factores internos</td> <td style="color: red;">MEFI</td> <td style="color: red;">K.P.</td> <td>06/04/2016</td> </tr> </tbody> </table>	N°	PROCEDIMIENTOS	REF – P/T	ELABORADO POR:	FECHA	1	Realice la hoja de índices	HI	K.P.	04/04/2016	2	Realice la matriz FODA	MF	K.P.	05/04/2016	3	Realice la matriz de correlación FO	MC/FO	K.P.	05/04/2016	4	Realice la matriz de correlación DA	MC/DA	K.P.	05/04/2016	5	Realice la matriz de prioridad interna	MPI	K.P.	06/04/2016	6	Realice la matriz de prioridad externa	MPE	K.P.	06/04/2016	7	Realice el perfil estratégico interno	PEI	K.P.	06/04/2016	8	Realice el perfil estratégico externo	PEE	K.P.	06/04/2016	9	Realice la matriz de evaluación de factores internos	MEFI	K.P.	06/04/2016				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF – P/T	ELABORADO POR:	FECHA																																																		
1	Realice la hoja de índices	HI	K.P.	04/04/2016																																																		
2	Realice la matriz FODA	MF	K.P.	05/04/2016																																																		
3	Realice la matriz de correlación FO	MC/FO	K.P.	05/04/2016																																																		
4	Realice la matriz de correlación DA	MC/DA	K.P.	05/04/2016																																																		
5	Realice la matriz de prioridad interna	MPI	K.P.	06/04/2016																																																		
6	Realice la matriz de prioridad externa	MPE	K.P.	06/04/2016																																																		
7	Realice el perfil estratégico interno	PEI	K.P.	06/04/2016																																																		
8	Realice el perfil estratégico externo	PEE	K.P.	06/04/2016																																																		
9	Realice la matriz de evaluación de factores internos	MEFI	K.P.	06/04/2016																																																		
		ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 04/04/2016																																																			
		REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016																																																			

N°	PROCEDIMIENTOS	REF- P/T	ELABORA- DO POR:	FECHA
10	Realice la matriz de evaluación de factores externos	MEE	K.P.	06/04/2016
11	Evalué el Control interno mediante cuestionarios, aplicando los componentes del COSO II	ECI	K.P.	11/04/2016
	• Ambiente de control	ECI-AC	K.P.	11/04/2016
	• Establecimiento de Objetivos	ECI-EO	K.P.	12/04/2016
	• Identificación de Eventos (Riesgos)	ECI-IE	K.P.	13/04/2106
	• Evaluación de Riesgos	ECI-ER	K.P.	14/04/2106
	• Respuesta al Riesgo	ECI-RR	K.P.	15/04/2106
	• Actividades de Control	ECI-AC	K.P.	18/04/2016
	• Información y Comunicación	ECI-IC	K.P.	19/04/2016
	• Monitoreo	ECI-M	K.P.	20/04/2016
12	Realice cédulas narrativas de los procesos	N	K.P.	25/04/2016
	• Otorgamiento de microcréditos	N/OM	K.P.	25/04/2016
	• Recuperación de cartera	N/RC	K.P.	26/04/2016
	• Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal	N/RS	K.P.	04/05/2016
	• Pago a empleados	N/PE	K.P.	06/05/2016

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 04/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
PROGRAMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

PCI 3/3

N°	PROCEDIMIENTOS	REF-P/T	ELABORA- DO POR:	FECHA
13	Elabore hoja de flujogramas	HJ	K.P.	25/04/2016
	• Otorgamiento de microcréditos	HJ/OM	K.P.	25/05/2016
	• Recuperación de cartera	HJ/RC	K.P.	26/04/2016
	• Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal	HJ/RS	K.P.	04/05/2016
	• Pago a empleados	HJ/PE	K.P.	06/05/2016
14	Evaluación de los procesos	EP	K.P.	09/05/2016
	• Otorgamiento de microcréditos	EP/OM	K.P.	09/05/2016
	• Recuperación de cartera	EP/RC	K.P.	11/05/2016
	• Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal	EP/RS	K.P.	13/05/2016
	• Pago a empleados	EP/PE	K.P.	16/05/2016
15	Realice indicadores de gestión	IG	K.P.	07/06/2016
16	Realice hojas de hallazgos	PPC	K.P.	15/06/2016
17	Elabore el informe de Control Interno	ICI	K.P.	27/06/2016

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 04/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
HOJA DE INDICES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

HI 1/2

NOMBRE DE CÉDULA	ÍNDICE ALFANUMÉRICO / DOBLE NUMÉRICO
Programa de Control Interno	PCI
Hoja de índices	HI
Matriz FODA	MF
Matriz de correlación FO	MC/FO
Matriz de correlación DA	MC/DA
Matriz de prioridad interna	MPI
Matriz de prioridad externa	MPE
Perfil estratégico interno	PEI
Perfil estratégico externo	PEE
Matriz de evaluación de factores internos	MEFI
Matriz de evaluación de factores externos	MEFE
Evaluación de Control interno	ECI
Ambiente de control	ECI-AC
Establecimiento de objetivos	ECI-EO
Identificación de Objetivos	ECI-IE
Evaluación de Riesgos	ECI-ER
Respuesta al Riesgo	ECI-RR
Actividades de control	ECI-AC
Información y Comunicación	ECI-IC
Monitoreo	ECI-M
Matriz de Riesgos	MR


ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 04/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. HOJA DE INDICES DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	HI 2/2
NOMBRE DE CÉDULA	ÍNDICE ALFANUMÉRICO / DOBLE NUMÉRICO	
Narrativa otorgamiento de microcréditos	N/OM	
Narrativa recuperación de cartera	N/RC	
Narrativa reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal	N/RS	
Narrativa pago de empleados	N/PE	
Flujograma otorgamiento de microcréditos	HJ/OM	
Flujograma recuperación de cartera	HJ/RC	
Flujograma reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal	HJ/RSC	
Flujograma pago a empleados	HJ/PE	
Evaluación de los procesos otorgamiento de microcréditos	EP/OM	
Evaluación de los procesos recuperación de cartera	EP/RC	
Evaluación de los procesos reclutamiento, selección, contratación e inducción	EP/RS	
Evaluación de los procesos pago de empleados	EP/PE	
Indicadores de gestión	IG	
Hoja de hallazgos	HH	
Informe de Control Interno	ICI	
Keyla Pozo	KP	
Patricio Robalino	PR	
Víctor Cevallos	VC	
	ELABORADO POR: K.P. REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 04/04/2016 FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. MATRIZ FODA DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	MF								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">FORTALEZAS</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">OPORTUNIDADES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Imagen institucional positiva 2. Confianza y posicionamiento en el mercado 3. Productos de ahorro atractivos para los clientes 4. Atención adecuada al cliente 5. Agilidad al otorgar créditos 6. Eficiencia y rentabilidad 7. Existencia de planes de contingencia 8. Solvencia e indicadores financieros estables </td> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Potencialidad en nuevos mercados 2. Potencialidad del mercado actual 3. Sistema de telecomunicaciones 4. Desarrollo económico de los mercados de intervención 5. Existencia de segmentos atractivos en el mercado 6. Sistema de comunicación vial en buen estado 7. Presencia de programas sociales 8. Apoyo de gobiernos provinciales </td> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">DEBILIDADES</th> <th style="text-align: center;">AMENAZAS</th> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de una segmentación adecuada de los clientes y sus necesidades 2. Ausencia de arcos sorprendidos 3. Ausencia de una persona que custodie la normativa interna y verifique la actualización de la misma 4. No se cubren los puestos de trabajo en ausencia del personal 5. Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno 6. Falta de motivación y liderazgo del personal 7. Poca difusión de información, políticas y resoluciones 8. Ausencia de seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones dadas </td> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia en el mercado financiero 2. Incremento de nivel de sobreendeudamiento de la población 3. Competencia desleal de operadores financieros del sector económico popular y solidario 4. Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector 5. Presencia de programas de créditos por parte de organismos gubernamentales 6. Presencia de prestamistas informales 7. Entrada de competidores con productos similares 8. Crisis económica </td> </tr> </tbody> </table>			FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imagen institucional positiva 2. Confianza y posicionamiento en el mercado 3. Productos de ahorro atractivos para los clientes 4. Atención adecuada al cliente 5. Agilidad al otorgar créditos 6. Eficiencia y rentabilidad 7. Existencia de planes de contingencia 8. Solvencia e indicadores financieros estables 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potencialidad en nuevos mercados 2. Potencialidad del mercado actual 3. Sistema de telecomunicaciones 4. Desarrollo económico de los mercados de intervención 5. Existencia de segmentos atractivos en el mercado 6. Sistema de comunicación vial en buen estado 7. Presencia de programas sociales 8. Apoyo de gobiernos provinciales 	DEBILIDADES	AMENAZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de una segmentación adecuada de los clientes y sus necesidades 2. Ausencia de arcos sorprendidos 3. Ausencia de una persona que custodie la normativa interna y verifique la actualización de la misma 4. No se cubren los puestos de trabajo en ausencia del personal 5. Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno 6. Falta de motivación y liderazgo del personal 7. Poca difusión de información, políticas y resoluciones 8. Ausencia de seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones dadas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia en el mercado financiero 2. Incremento de nivel de sobreendeudamiento de la población 3. Competencia desleal de operadores financieros del sector económico popular y solidario 4. Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector 5. Presencia de programas de créditos por parte de organismos gubernamentales 6. Presencia de prestamistas informales 7. Entrada de competidores con productos similares 8. Crisis económica
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES									
<ol style="list-style-type: none"> 1. Imagen institucional positiva 2. Confianza y posicionamiento en el mercado 3. Productos de ahorro atractivos para los clientes 4. Atención adecuada al cliente 5. Agilidad al otorgar créditos 6. Eficiencia y rentabilidad 7. Existencia de planes de contingencia 8. Solvencia e indicadores financieros estables 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potencialidad en nuevos mercados 2. Potencialidad del mercado actual 3. Sistema de telecomunicaciones 4. Desarrollo económico de los mercados de intervención 5. Existencia de segmentos atractivos en el mercado 6. Sistema de comunicación vial en buen estado 7. Presencia de programas sociales 8. Apoyo de gobiernos provinciales 									
DEBILIDADES	AMENAZAS									
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de una segmentación adecuada de los clientes y sus necesidades 2. Ausencia de arcos sorprendidos 3. Ausencia de una persona que custodie la normativa interna y verifique la actualización de la misma 4. No se cubren los puestos de trabajo en ausencia del personal 5. Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno 6. Falta de motivación y liderazgo del personal 7. Poca difusión de información, políticas y resoluciones 8. Ausencia de seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones dadas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia en el mercado financiero 2. Incremento de nivel de sobreendeudamiento de la población 3. Competencia desleal de operadores financieros del sector económico popular y solidario 4. Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector 5. Presencia de programas de créditos por parte de organismos gubernamentales 6. Presencia de prestamistas informales 7. Entrada de competidores con productos similares 8. Crisis económica 									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"> ELABORADO POR: K.P. </td> <td style="width: 33%; text-align: center;"> FECHA: 05/04/2016 </td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"> REVISADO POR: P.R. / V.C. </td> <td style="width: 33%; text-align: center;"> FECHA: 11/07/2016 </td> </tr> </table>				ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 05/04/2016		REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016		
	ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 05/04/2016								
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016								



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

MC/FO 1/2

O/F	F1: Imagen institucional positiva	F2: Confianza y posicionamiento en el mercado	F3: Productos de ahorro atractivos para los clientes	F4: Atención adecuada al cliente	F5: Agilidad al otorgar créditos	F6: Eficiencia y rentabilidad	F7: Existencia de planes de contingencia	F8: Solvencia e indicadores financieros estables	TOTAL
O1: Potencialidad en nuevos mercados	5	5	5	3	3	5	5	5	36
O2: Potencialidad del mercado actual	5	5	5	3	3	3	5	5	34
O3: Sistema de telecomunicaciones	3	1	3	1	1	3	1	1	14
O4: Desarrollo económico de los mercados de intervención	3	3	5	1	3	3	3	3	24

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 05/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

MC/FO 2/2

O5: Existencia de segmentos atractivos en el mercado	3	5	3	3	5	3	1	3	26
O6: Sistema de comunicación vial en buen estado	3	1	1	1	1	1	1	1	10
O7: Presencia de programas sociales	3	3	3	1	3	3	3	1	20
O8: Apoyo de gobiernos provinciales	1	3	1	1	1	1	3	3	14
TOTAL	26	26	26	14	20	22	22	22	

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 05/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

MC/DA 1/3

A/D	D1: Falta de una segmentación adecuada de los clientes y sus necesidades	D2: Ausencia de arqueos sorpresivos	D3: Ausencia de una persona que custodie la normativa interna y verifique la actualización de la misma	D4: No se cubren los puestos de trabajo en ausencia del personal	D5: Falta de evaluaciones y mejoras al Sistema de Control Interno	D6: Falta de motivación y liderazgo del personal	D7: Poca difusión de información, políticas y resoluciones	D8: Ausencia de seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones dadas	TOTAL
A1: Competencia en el mercado financiero	3	3	3	3	3	3	3	3	24
A2: Incremento de nivel de sobreendeudamiento de la población	3	3	3	1	3	1	5	1	20

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 05/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

MC/DA 2/3

A3: Competencia desleal de operadores financieros del sector económico popular y solidario	3	3	1	1	3	1	1	5	18
A4: Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector	3	3	5	3	3	5	5	3	30
A5: Presencia de programas de créditos por parte de organismos gubernamentales	3	3	1	1	1	1	1	1	12

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 05/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

MC/DA 3/3

A6: Presencia de prestamistas informales	5	3	1	3	1	3	3	1	20
A7: Entrada de competidores con productos similares	5	3	1	3	1	3	5	3	24
A8: Crisis económica	5	3	1	5	1	1	1	1	18
TOTAL Σ	30	24	16	20	16	18	24	18	

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 05/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
MATRIZ DE PRIORIDAD INTERNA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

MPI


CÓDIGO	VARIABLES
FORTALEZAS	
F1	Imagen institucional positiva
F2	Confianza y posicionamiento en el mercado
F3	Productos de ahorro atractivos para los clientes
F6	Eficiencia y rentabilidad
F7	Existencia de planes de contingencia
F8	Solvencia e indicadores financieros estables
F5	Agilidad al otorgar créditos
F4	Atención adecuada al cliente
DEBILIDADES	
D1	Falta de una segmentación adecuada de los clientes y sus necesidades
D2	Ausencia de arqueos sorprendidos
D7	Poca difusión de información, políticas y resoluciones
D4	No se cubren los puestos de trabajo en ausencia del personal
D6	Falta de motivación y liderazgo del personal
D8	Ausencia de seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones dadas
D3	Ausencia de una persona que custodie la normativa interna y verifique la actualización
D5	Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 06/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. MATRIZ DE PRIORIDAD EXTERNA DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	MPE
CÓDIGO		
VARIABLES		
OPORTUNIDADES		
01	Potencialidad en nuevos mercados	
02	Potencialidad del mercado actual	
05	Existencia de segmentos atractivos en el mercado	
04	Desarrollo económico de los mercados de intervención	
07	Presencia de programas sociales	
03	Sistema de telecomunicaciones	
08	Apoyo de gobiernos provinciales	
06	Sistema de comunicación vial en buen estado	
AMENAZAS		
A4	Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector	
A1	Competencia en el mercado financiero	
A7	Entrada de competidores con productos similares	
A2	Incremento de nivel de sobreendeudamiento de la población	
A6	Presencia de prestamistas informales	
A3	Competencia desleal de operadores financieros del sector económico popular y solidario	
A8	Crisis económica	
A5	Presencia de programas de créditos por parte de organismos gubernamentales	
ELABORADO POR: K.P.		FECHA: 06/04/2016
REVISADO POR: P.R. / V.C.		FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
PERFIL ESTRATEGICO INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

PEI 1/3

ASPECTOS INTERNOS	DEBILIDADES		EQUI- LIBRIO	FORTALEZAS	
	GRAN DEBILI- DAD	DEBILI- DAD		FORTA- LEZA	GRAN FORTA- LEZA
	1	2		4	5
D1	Falta de una segmentación adecuada de los clientes y sus necesidades	X			
D2	Ausencia de arqueos sorpresivos	X			
D7	Poca difusión de información, políticas y resoluciones				
D4	No se cubren los puestos de trabajo en ausencia del personal				
D6	Falta de motivación y liderazgo del personal				
D8	Ausencia de seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones dadas				
D3	Ausencia de una persona que custodie la normativa interna y verifique la actualización	X			
D5	Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno	X			
F1	Imagen institucional positiva				X
F2	Confianza y posicionamiento en el mercado				X

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 06/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
PERFIL ESTRATEGICO INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

PEI 2/3


F3	Productos de ahorro atractivos para los clientes					X
F6	Eficiencia y rentabilidad					X
F7	Existencia de planes de contingencia				X	
F8	Solvencia e indicadores financieros estables					X
F5	Agilidad al otorgar créditos				X	
F4	Atención adecuada al cliente				X	
	TOTAL	4	4	0	3	5
	PORCENTAJE	25%	25%	0%	19%	31%

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 06/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. PERFIL ESTRATEGICO INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	PEI 3/3
<p>Interpretación:</p> <p>En la matriz del perfil estratégico interno se obtuvo como resultados que se cuenta con el 25% de grandes debilidades tales como: falta de una segmentación adecuada de los clientes y sus necesidades, ausencia de arquezos sorpresivos, ausencia de una persona que custodie la normativa interna y verifique la actualización; y falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno.</p> <p>Las debilidades representan el 25% y son: poca difusión de información, políticas y resoluciones; falta de motivación y liderazgo del personal; no se cubren los puestos de trabajo en ausencia del personal y ausencia de seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones dadas.</p> <p>En lo referente a las fortalezas representan el 19% y son: existencia de planes de contingencia, agilidad al otorgar créditos y atención adecuada a los clientes.</p> <p>Por último las grandes fortalezas son el 31% y entre ellas están: confianza y posicionamiento en el mercado, productos de ahorro atractivos para los clientes, imagen institucional positiva, eficiencia y rentabilidad y; solvencia e indicadores financieros estables.</p>		
ELABORADO POR: K.P.		FECHA: 06/04/2016
REVISADO POR: P.R. / V.C.		FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
PERFIL ESTRATEGICO EXTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

PEE 1/3

ASPECTOS EXTERNOS	AMENAZAS		EQUILIBRIO	OPORTUNIDADES	
	GRAN AMENAZA	AMENAZA		OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
	1	2		4	5
A4 Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector		X			
A1 Competencia en el mercado financiero	X				
A7 Entrada de competidores con productos similares	X				
A2 Incremento de nivel de sobre-endeudamiento de la población		X			
A6 Presencia de prestamistas informales		X			
A3 Competencia desleal de operadores financieros del sector económico popular y solidario		X			
A8 Crisis económica	X				
A5 Presencia de programas de créditos por parte de organismos gubernamentales	X				
01 Potencialidad en nuevos mercados					X
02 Potencialidad del mercado actual				X	
05 Existencia de segmentos atractivos en el mercado				X	
04 Desarrollo económico de los mercados de intervención					X

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 06/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
PERFIL ESTRATEGICO EXTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

PEE 2/3

07	Presencia de programas sociales				X	
03	Sistema de telecomunicaciones				X	
08	Apoyo de gobiernos provinciales				X	
06	Sistema de comunicación vial en buen estado			X		
	TOTAL	4	4	1	5	2
	PORCENTAJE	25%	25%	6%	31%	13%

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 06/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
PERFIL ESTRATEGICO EXTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

PEE 3/3

Interpretación:

En lo referente a la matriz de perfil estratégico externo, las grandes amenazas representan el 25%, amenazas 25%, equilibrio 6%, oportunidad 31% y grandes oportunidades 13%.

Las grandes amenazas son: entrada de competidores con productos similares, competencia en el mercado financiero, presencia de programas de créditos por parte de organismos gubernamentales y crisis económica.


En las amenazas encontramos: incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector, presencia de prestamistas informales, incremento del nivel de sobreendeudamiento de la población y competencia desleal de operadores financieros del sector económico popular y solidario.

El sistema de comunicación vial en buen estado se encuentra en un punto de equilibrio.

Las oportunidades son: potencialidad del mercado actual, existencia de segmentos atractivos en el mercado, presencia de programas sociales, apoyo de gobiernos provinciales y existencia de sistema de telecomunicaciones.

Finalmente dentro de las grandes oportunidades encontramos las siguientes: potencialidad en nuevos mercados y desarrollo económico de los mercados de intervención.

	ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 06/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	MEFI ½	
FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO
FORTALEZAS			
F1: Imagen institucional positiva	0.06	5	0.30
F2: Confianza y posicionamiento en el mercado	0.06	5	0.30
F3: Productos de ahorro atractivos para los clientes	0.06	5	0.30
F6: Eficiencia y rentabilidad	0.06	5	0.30
F7: Existencia de planes de contingencia	0.06	4	0.24
F8: Solvencia e indicadores financieros estables	0.06	5	0.30
F5: Agilidad al otorgar créditos	0.07	4	0.28
F4: Atención adecuada al cliente	0.07	4	0.28
DEBILIDADES			
D1: Falta de una segmentación adecuada de los clientes y sus necesidades	0.06	1	0.06
D2: Ausencia de arquezos sorprendivos	0.06	1	0.06
D7: Poca difusión de información, políticas y resoluciones	0.06	2	0.12
D4: No se cubren los puestos de trabajo en ausencia del personal	0.06	2	0.12
D6: Falta de motivación y liderazgo del personal	0.06	2	0.12
D8: Ausencia de seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones dadas	0.06	2	0.12
	ELABORADO POR: K.P.		FECHA: 06/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.		FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES
INTERNOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

MEFI 2/2

D3: Ausencia de una persona que custodie la normativa interna y verifique la actualización	0.07	1	0.07
D5: Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno	0.07	1	0.07
TOTAL	1.00	49	3.04

Análisis:

Al realizar la evaluación de la matriz de factores internos se obtuvo un resultado de 3,04, esto indica que la CACPE Pastaza, oficina matriz cuenta con grandes fortalezas que sobrepasan las debilidades existentes; es decir; durante los años de funcionamiento la entidad ha logrado aprovechar las oportunidades y debe continuar tomando en cuenta estas potencialidades. A través de lo antes mencionado se puede expresar y recalcar la buena gestión realizada por gerencia y por los jefes de las diferentes áreas.

En el caso de las debilidades se deberán tomar acciones correctivas inmediatas en las diferentes áreas, determinar las causas por las que se originaron y buscar mecanismos para que las debilidades desaparezcan. La CACPE Pastaza debe difundir la información, políticas y resoluciones al personal; motivar a los empleados, cubrir los puestos de trabajo en la ausencia del personal y actualizar la normativa interna, entre otros.

	ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 06/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES
EXTERNOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

MEFE ½

FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO
OPORTUNIDADES			
O1: Potencialidad en nuevos mercados	0.06	5	0.30
O2: Potencialidad del mercado actual	0.06	4	0.24
O5: Existencia de segmentos atractivos en el mercado	0.06	4	0.24
O4: Desarrollo económico de los mercados de intervención	0.06	5	0.30
O7: Presencia de programas sociales	0.06	4	0.24
O3: Sistema de telecomunicaciones	0.06	4	0.24
O8: Apoyo de gobiernos provinciales	0.07	4	0.28
O6: Sistema de comunicación vial en buen estado	0.07	3	0.21
AMENAZAS			
A4: Incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector	0.06	2	0.12
A1: Competencia en el mercado financiero	0.06	1	0.06
A7: Entrada de competidores con productos similares	0.06	1	0.06
A2: Incremento de nivel de sobre-endeudamiento de la población	0.06	2	0.12
A6: Presencia de prestamistas informales	0.06	2	0.12

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 06/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES
EXTERNOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

MEFE 2/2


A6: Presencia de prestamistas informales	0.06	2	0.12
A3: Competencia desleal de operadores financieros del sector económico popular y solidario	0.06	2	0.12
A8: Crisis económica	0.07	1	0.07
A5: Presencia de programas de créditos por parte de organismos gubernamentales	0.07	1	0.07
TOTAL	1.00	45	2.79


Análisis:


El resultado al evaluar los factores externos fue 2.79, esto indica que las oportunidades existentes son mayores que las amenazas, lo cual quiere decir que no debe desaprovechar las oportunidades presentadas ya que son parte fundamental para el continuo crecimiento institucional, y después de un tiempo se podrían convertir en fortalezas.


No se debe dar poca importancia a las amenazas que asechan la cooperativa como son: incertidumbre debido a las nuevas políticas de regulación para el sector, competencia en el mercado financiero, entrada de competidores con productos similares, incremento de nivel de sobreendeudamiento de la población, presencia de prestamistas informales, competencia desleal de operadores financieros del sector económico popular y solidario; y crisis económica.

	ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 06/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015						ECI-AC 1/6
	No.	PREGUNTA	PT	SI	NO	NA	CT
VALORES ÉTICOS Y DE CONDUCTA INTERNA							
1	¿Se encuentran establecidos los valores éticos y de conducta interna que deben poner en práctica todos los integrantes de la organización?	1	X			1	
2	¿Dichos valores éticos y de conducta son comunicados formalmente a través de un documento físico o digital?	1	X			1	
3	¿El personal conoce las sanciones a las que se expone en caso de no cumplir con las normas de comportamiento establecidas en la entidad?	1	X			1	
4	¿Por parte de los directivos y ejecutivos de la empresa, se predica con el ejemplo al momento de actuar con ética e integridad?	1	X			1	
5	¿Existe un trato cordial y amable entre socios, empleados y directivos de la cooperativa?	1	X			1	
6	¿Existe carencia de conflictos de interés o parentesco entre las personas encargadas de las áreas de control y las que custodian dinero o valores?	1	X			1	
7	¿Existe un reglamento interno de trabajo en la institución?	1	X			1	
8	¿El reglamento interno se encuentra actualizado?	1		X		0	D3
		ELABORADO POR: KP				FECHA: 11/04/2016	
		REVISADO POR: P.R./V.C.				FECHA: 11/07/2016	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	ECI-AC 2/6					
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
9	¿Cuenta la entidad con un Manual de Funciones?	1	X			1	
10	¿Existe en la entidad una estructura organizacional?	1	X			1	
11	¿La estructura organizacional es la apropiada?	1	X			1	
12	¿El organigrama de la cooperativa se encuentra actualizado?	1	X			1	
13	¿La autoridad de los jefes de área se delega correctamente?	1	X			1	
14	¿Los puestos de trabajo se encuentran claramente definidos?	1	X			1	
15	¿Las tareas que ejecutan cada uno de los empleados concuerdan con el cargo que desempeñan?	1	X			1	
FILOSOFÍA Y ESTILO DE OPERACIÓN							
16	¿Al momento de realizar negociaciones o convenios que incurran un alto riesgo, la administración limita su aceptación?	1	X			1	
17	¿La Administración da ejemplo en el cumplimiento de las leyes y normativa vigente?	1	X			1	
18	¿Existe una adecuada segmentación de los clientes y sus necesidades?	1		X		0	D1
SELECCIÓN DE PERSONAL							
19	¿Se aplica procesos imparciales y técnicos al momento de incorporar nuevo personal en la empresa?	1	X			1	
		ELABORADO POR: KP		FECHA: 11/04/2016			
		REVISADO POR: P.R. / V.C.		FECHA: 11/07/2016			

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015					ECI-AC 3/6	
20	¿A los nuevos empleados que van a incorporarse en la empresa, se le realiza el correcto proceso de inducción y entrenamiento?	1	X			1	
21	¿Las relaciones laborales están adecuadamente formalizadas?	1	X			1	
MOTIVACIÓN E INCENTIVOS							
22	¿La administración desarrolla políticas referentes a incentivos y motivación al personal?	1		X		1	
23	¿Existe motivación y liderazgo por parte del personal?	1		X		0	D6
24	¿Las remuneraciones están establecidas dentro del nivel competitivo en el sector financiero y se ajustan a cada cargo?	1	X			1	
ADMINISTRACIÓN DE SANCIONES							
25	¿Dentro del Reglamento Interno de Trabajo de la empresa, se encuentran establecidas claramente las prohibiciones?	1	X			1	
26	¿La omisión de valores éticos y de conducta es sancionada?	1	X			1	
27	¿Se encuentran detalladas las sanciones que se impondrán según sea el caso, y quien es la persona facultada para hacer cumplirla?	1	X			1	
28	¿La inspectoría de trabajo esta comunicada sobre las sanciones impuestas a los empleados?	1	X			1	
HORARIO DE TRABAJO							
29	¿Cuándo se necesita que los empleados trabajen horas adicionales, este pedido es solicitado por escrito?	1	X			1	
		ELABORADO POR: KP			FECHA: 11/04/2016		
		REVISADO POR: P.R. / V.C.			FECHA: 11/07/2016		

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015						ECI-AC 4/6
30	¿Las horas adicionales trabajadas son controladas por empresa?	1	X			1	
31	¿Se respeta la Ley al momento de calcular y pagar las horas extras laboradas?	1	X			1	
ADMINISTRACIÓN DE VACACIONES							
32	¿El personal de la empresa toma vacaciones anualmente?	1	X			1	
33	¿Las vacaciones anuales del personal son planificadas y comunicadas con anterioridad?	1	X			1	
34	¿Se cuenta con reemplazos para cubrir la ausencia del personal, ya sea por motivo de vacaciones, maternidad, enfermedad u otra razón?	1		X		0	D4
CAPACITACIÓN							
35	¿Existen políticas internas relacionadas con la capacitación del personal y directivos?	1	X			1	
36	¿La empresa cuenta con un plan de capacitaciones?	1	X			1	
37	¿Dentro del plan de capacitaciones están tomados en cuenta los empleados, administradores y directivos?	1	X			1	
38	¿Se realizan evaluaciones del desempeño del personal?	1	X			1	
39	¿Se toman en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño al momento de realizar el plan de capacitaciones?	1	X			1	
		ELABORADO POR: KP				FECHA: 11/04/2016	
		REVISADO POR: P.R. / V.C.				FECHA: 11/07/2016	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**ECI-AC
5/6**

40	¿Se mantiene un historial de las capacitaciones recibidas por el personal, administrativos y directivos?	1	X			1	
MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS							
41	¿Se limita el otorgamiento de Crédito a los miembros de la Junta Directiva, Gerente y operadores de crédito?	1	X			1	
42	¿De existir intereses personales o familiares al momento de tomar decisiones, se impedirá el voto a los directivos involucrados?	1	X			1	
	TOTAL	42				38	

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{38}{42} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 90\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

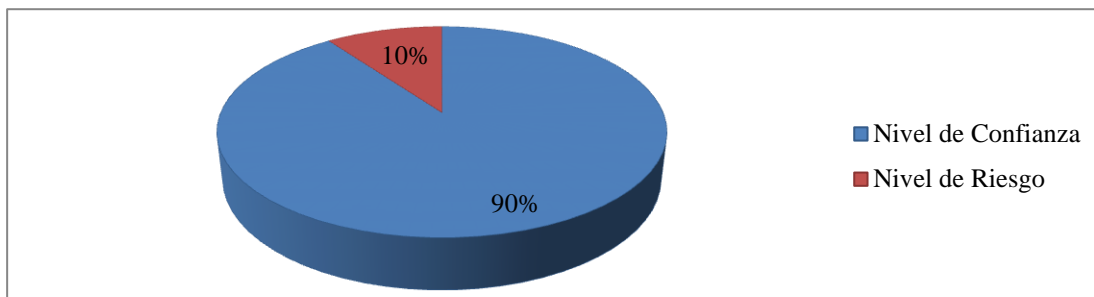
$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 90\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 10\%$$

	ELABORADO POR: KP	FECHA: 11/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016

Gráfico 16: Ambiente de control



Fuente: Cuestionario de control interno

Elaborado por: Keyla Pozo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Resultados:

Nivel de Confianza = 90% = Alto

Nivel de Riesgo = 10% = Bajo


Análisis: Evaluando el componente Ambiente de Control pude darme cuenta que se llega a un nivel de confianza ALTO representado en un 90%, puesto que las actividades dentro de la cooperativa se realizan en su mayoría correctamente, ya que los empleados y directivos están comprometidos con el crecimiento institucional, las relaciones laborales están adecuadamente formalizadas, entre otros. Por otro lado el nivel de riesgo es BAJO representado en un 10%, las principales deficiencias están dados por: la desactualización de Reglamento interno y falta de reemplazos para cubrir ausencias temporales.


ELABORADO POR: KP

FECHA: 11/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015						ECI-EO 1/4
	OBJETIVOS OPERATIVOS						
No.	PREGUNTA	PT	SI	NO	NA	CT	OBSERVACIONES
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS							
1	¿Cuenta la cooperativa con un plan estratégico?	1	X			1	
2	¿El plan estratégico se encuentra aprobado y actualizado?	1	X			1	
3	¿Los empleados y directivos conocen la existencia del plan estratégico?	1	X			1	
4	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan estratégico?	1	X			1	
5	¿La Misión institucional se encuentra actualizada y aprobada?	1	X			1	
6	¿El personal y directivos conocen la existencia de la Misión?	1	X			1	
7	¿La Misión expresa claramente el objetivo para el cual fue creada la empresa?	1	X			1	
8	¿Se han establecido indicadores?	1	X			1	
OBJETIVOS OPERATIVOS							
9	¿La cooperativa dispone de un Plan Operativo Anual?	1	X			1	
10	¿El Plan Operativo anual se encuentra aprobado?	1	X			1	
11	¿Existe relación entre el Plan Operativo Anual y la Planificación Estratégica?	1	X			1	
12	¿El área de auditoría interna cuenta con una copia del POA?	1	X			1	
13	¿Auditoría Interna supervisa que lo ejecutado se esté cumpliendo según lo planificado?	1	X			1	
						ELABORADO POR: KP	FECHA: 12/04/2016
						REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015						ECI-EO 2/4
14	¿Se elabora un Presupuesto Institucional?	1	X			1	
15	¿El presupuesto se encuentra aprobado?	1	X			1	
16	¿Los objetivos del POA son financiados?	1	X			1	
OBJETIVOS DE REPORTE							
17	¿La cooperativa contrata un sistema informático contable automático que cumpla con sus expectativas y cubra sus necesidades?	1	X			1	
18	¿Los estados financieros de la empresa son presentados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera?	1	X			1	
19	¿Periódicamente se envía información financiera a los entes de control?	1	X			1	
20	¿Los resultados de los indicadores financieros se reportan?	1	X			1	
OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO							
21	¿Las normas internas son actualizadas a través de una gestión oportuna?	1		X		0	D3
22	¿Cuándo el consejo de administración crea o actualiza la normativa interna, esta es dada a conocer de manera inmediata?	1	X			1	
23	¿Las disposiciones de los organismos de control se dan a conocer inmediatamente en la institución para que sean acatadas por el personal?	1	X			1	
		ELABORADO POR: KP				FECHA: 12/04/2016	
		REVISADO POR: P.R. / V.C.				FECHA: 11/07/2016	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE
OBJETIVOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**ECI-EO
3/4**

24	¿Los manuales y reglamentos internos son dados a conocer a todo el personal de la cooperativa?	1	X			1	
25	¿Existe un custodio en la empresa para que mantenga archivada toda la normativa interna vigente?	1		X		0	D3
26	¿Los jefes de área incentivan al cumplimiento del marco legal vigente?	1	X			1	
TOTAL		26				24	

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{24}{26} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 92\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 92\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 8\%$$

	ELABORADO POR: KP	FECHA: 12/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016


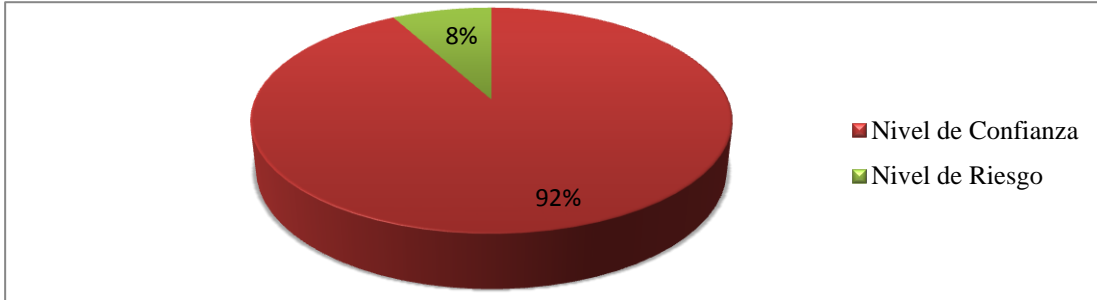
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	ECI-EO 4/4
---	---	-----------------------------

Gráfico 17: Establecimiento de Objetivos



Fuente: Cuestionario de control interno

Elaborado por: Keyla Pozo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Resultados:

Nivel de Confianza = 92% = Alto

Nivel de Riesgo = 8% = Bajo

Análisis: En el Establecimiento de Objetivos existe un nivel de confianza ALTO representado en un 92%, debido a que determiné que la empresa cuenta con una Planificación Estratégica para el período 2013-2015 y con una Planificación Operativa Anual actualizada y debidamente aprobada. En lo referente al riesgo se encuentra en un nivel BAJO representado en un 8%, debido a que existe normativa desactualizada, además tampoco existe un solo custodio encargado de salvaguardar la normativa interna, y dichos papeles se encuentran en manos de diferentes empleados.

	ELABORADO POR: KP	FECHA: 12/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS -
RIESGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**ECI-IE
1/3**


N°	PREGUNTA	PT	SI	NO	NA	CT	OBSERVACIONES
CONOCIMIENTO DEL MERCADO Y FACTORES EXTERNOS							
1	¿Se tiene claramente identificada a la competencia?	1	X			1	
2	¿Se realizan estudios de mercado de manera periódica?	1	X			1	
3	¿Se analiza la liquidez existente en el sector financiero?	1	X			1	
4	¿El Consejo de Administración toma en cuenta factores relacionados con el Medio Ambiente?	1	X			1	
5	¿En la cooperativa existe Responsabilidad Social?	1	X			1	
6	¿Se analiza los cambios de gobierno?	1	X			1	
7	¿Se analizan las políticas públicas?	1	X			1	
8	¿Se analiza el comportamiento de los socios y clientes de la cooperativa?	1	X			1	
FACTORES INTERNOS							
9	¿Los directivos analizan los factores internos?	1	X			1	
10	¿Cuenta la cooperativa con infraestructura adecuada?	1	X			1	
11	¿El personal de la empresa cuenta con la capacidad y conocimientos idóneos para realizar las tareas que se le designen?	1	X			1	
12	¿Los empleados de la empresa cuidan su imagen personal?	1	X			1	

ELABORADO POR: KP

FECHA: 13/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS - RIESGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	ECI-IE 2/3
---	--	-----------------------------

13	¿Se lleva un correcto mantenimiento del sistema utilizado en la cooperativa?	1	X			1	
TOTAL		13				13	

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{13}{13} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 100\%$$

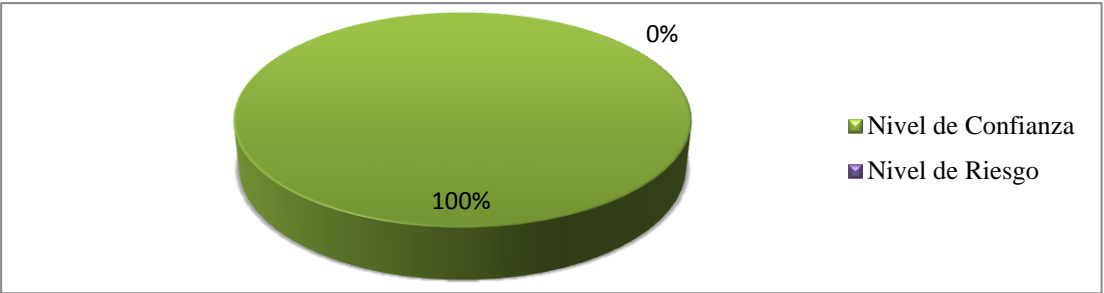
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 0\%$$

Gráfico 18: Identificación de Eventos - Riesgos



Fuente: Cuestionario de control interno
Elaborado por: Keyla Pozo

	ELABORADO POR: KP	FECHA: 13/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
 PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
 COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS -
 RIESGOS
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**ECI-IE
 3/3**

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Resultados:

Nivel de Confianza = 100% = Alto

Nivel de Riesgo = 0% = Bajo


Análisis: Realizando la evaluación del componente Identificación de Eventos – Riesgos me di cuenta que existe un nivel de confianza ALTO que representa el 100%, debido a que en lo referente a factores externos la cooperativa tiene identificada claramente a la competencia, cuenta con Responsabilidad Social, analiza los cambios en el Gobierno, entre otros; y con respecto a los factores internos la entidad cuenta con infraestructura adecuada, los empleados cuidan su imagen personal, se realiza mantenimiento al sistema de la entidad. Por otro lado el nivel de riesgos es nulo.

ELABORADO POR: KP


FECHA: 13/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	ECI-ER 1/5					
No.	PREGUNTA	PT	SI	NO	NA	PT	OBSERVACIONES
MANEJO DEL CAMBIO							
1	¿La Gerencia General y el Consejo de Administración se adaptan fácilmente a los cambios?	1	X			1	
2	¿Se identifica oportunamente los cambios que ayudarán a cumplir los objetivos institucionales?	1	X			1	
3	¿Se capacita al personal para que pueda adaptarse fácilmente al cambio?	1	X			1	
4	¿Es oportuna y positiva la capacidad para reaccionar a los cambios?	1	X			1	
5	¿Se planifica el crecimiento institucional?	1	X			1	
RIESGO DE MERCADO							
6	¿Ha determinado el Consejo de Administración una estrategia de administración de riesgo?	1	X			1	
7	¿Las obligaciones con entidades financieras son canceladas oportunamente?	1	X			1	
8	¿Las inquietudes de los socios son resueltas eficientemente?	1	X			1	
9	¿Se suministra capacitación a todos los empleados acerca del servicio al cliente?	1	X			1	
10	¿Se cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios de manera eficiente a los socios?	1	X			1	
RIESGO CREDITICIO							
11	¿Existe un Comité de crédito?	1	X			1	
		ELABORADO POR: KP				FECHA: 14/04/2016	
		REVISADO POR: P.R. / V.C.				FECHA: 11/07/2016	

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015					ECI-ER 2/5	
12	¿La entidad cuenta con un Reglamento y políticas de crédito?	1	X			1		
13	¿El cumplimiento de las políticas de crédito es verificado?	1	X			1		
14	¿Se encuentran definidos los límites de aprobación de créditos?	1	X			1		
15	¿Los niveles de aprobación de créditos se cumplen?	1	X			1		
16	¿El personal de crédito es entrenado y capacitado periódicamente?	1	X			1		
17	¿Se revisa las calificaciones de los socios en la central de riesgos?	1	X			1		
18	¿Se receipta toda la información legal de los clientes?	1	X			1		
19	¿Las firmas de los clientes son verificadas?	1	X			1		
20	¿Se evalúa periódicamente la condición general de la cartera?	1	X			1		
21	¿Se realiza un reporte de los nuevos préstamos para cuadrarlos con las actas de crédito?	1	X			1		
22	¿Periódicamente se realizan informes sobre la recuperación de los créditos?	1	X			1		
23	¿Existe comunicación oportuna a los socios y garantes sobre el vencimiento de las cuotas de los créditos?	1	X			1		
		ELABORADO POR: KP			FECHA: 14/04/2016			
		REVISADO POR: P.R. / V.C.			FECHA: 11/07/2016			

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	ECI-ER 3/5				
RIESGO DE LIQUIDEZ						
24	¿Se realizan reportes de liquidez?	1	X			1
25	¿Los reportes de liquidez se envían oportunamente al Organismo de Control?	1	X			1
26	¿Los reportes son evaluados por el Consejo de Administración?	1	X			1
27	¿Cuenta la cooperativa con un plan de contingencias en casos de enfrentar problemas de liquidez?	1	X			1
RIESGO LEGAL Y OPERATIVO						
28	¿La cooperativa contrata pólizas de fidelidad para el personal que tiene bajo su responsabilidad el registro y custodio de valores?	1	X			1
29	¿El personal de la cooperativa conoce los procesos críticos existentes?	1		X		0 D7
30	¿Se realiza respaldos de la información existente en el sistema de la cooperativa?	1	X			1
31	¿Se calcula los intereses automáticamente mediante la utilización de herramientas tecnológicas?	1	X			1
32	¿La cooperativa ha determinado de manera escrita los procedimientos a seguir para obtener cada producto o servicio que ofrece?	1	X			1
TOTAL		32				31
		ELABORADO POR: KP			FECHA: 14/04/2016	
		REVISADO POR: P.R. / V.C.			FECHA: 11/07/2016	

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{31}{32} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 97\%$$

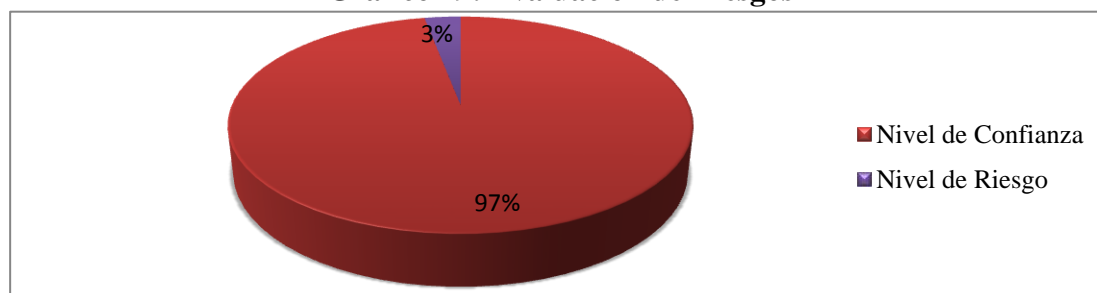
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 97\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 3\%$$

Gráfico 19: Evaluación de Riesgos



Fuente: Cuestionario de control interno

Elaborado por: Keyla Pozo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO


NIVEL DE RIESGO


ELABORADO POR: KP

FECHA: 14/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	ECI-ER 5/5
<p>Resultados:</p> <p>Nivel de Confianza = 97% = Alto</p> <p>Nivel de Riesgo = 3% = Bajo</p> <p>Análisis: En el componente Evaluación de Riesgos se logra un nivel de confianza ALTO representado en un 97%, algunos de los factores positivos en este componente fueron: fácil adaptación al cambio por parte de los directivos y empleados, existencia de estrategias de administración de riesgos, eficiente resolución de inquietudes de los socios, existencia de un comité de crédito, cumplimiento de las políticas de crédito. Por otro lado el nivel de riesgo es BAJO representado en un 3%, la principal deficiencia está dada por el desconocimiento de los procesos críticos por parte del personal de la empresa.</p>		
		ELABORADO POR: KP FECHA: 14/04/2016
		REVISADO POR: P.R. / V.C. FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	ECI-RR 1/3
---	--	-----------------------

No.	PREGUNTA	PT	SI	NO	NA	CT	OBSERVACIONES
RESPUESTA A LOS RIESGOS							
1	¿La Cooperativa cuenta con planes de contingencia?	1	X			1	
2	¿Los planes de contingencia se encuentran aprobados?	1	X			1	
3	¿El plan de contingencia es de conocimiento público entre los empleados de la empresa?	1	X			1	
4	¿La empresa tiene contratados seguros de fidelidad, de desgravamen, de vida, contra robo, etc.?	1	X			1	
5	¿Se da respuestas a los riesgos después de ser identificados, valorados y medidos?	1	X			1	
6	¿Se evalúan alternativas para reducir los riesgos?	1	X			1	
7	¿Los directivos tienen conocimiento de los riesgos aceptados?	1	X			1	
8	¿Es idónea la metodología para la toma de decisiones?	1	X			1	
9	¿Las decisiones adoptadas son comunicadas al personal?	1		X		0	D7
	TOTAL	9				8	

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{8}{9} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 89\%$$

	ELABORADO POR: KP	FECHA: 15/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016

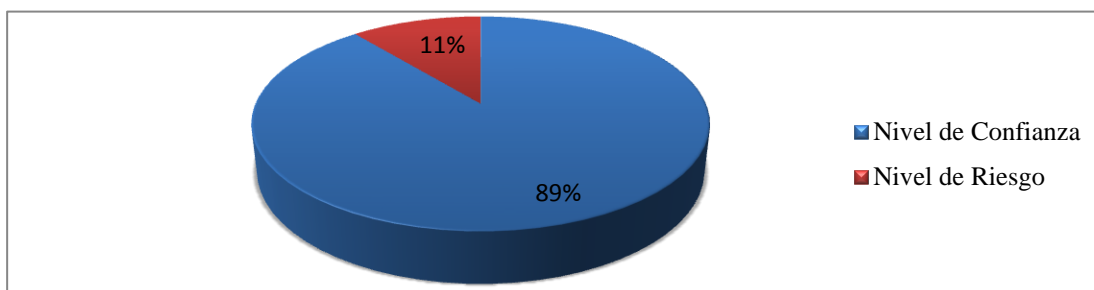
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

Nivel de riesgo = 100% – Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% – 89%

Nivel de riesgo = 11%

Gráfico 20: Respuesta al Riesgo



Fuente: Cuestionario de control interno

Elaborado por: Keyla Pozo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Resultados:

Nivel de Confianza = 89% = Alto

Nivel de Riesgo = 11% = Bajo

ELABORADO POR: KP

FECHA: 15/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**ECI-RR
3/3**


Análisis: En la evaluación del componente Respuesta al Riesgo se obtuvo un nivel de confianza ALTO representado en un 89%, entre los factores positivos se encuentran los siguientes: la cooperativa cuenta con planes de contingencia; se da respuesta a los riesgos después de ser identificados, valorados y medidos; cuentan con contratos de seguros de fidelidad, desgravamen, contra robo, etc. En lo referente al riesgo se cuenta con un nivel BAJO representado en un 11%, el riesgo está representado por que las decisiones tomadas no son comunicadas de manera oportuna.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 15/04/2016


REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	ECI-AC 1/4
---	---	-----------------------

No.	PREGUNTA	PT	SI	NO	NA	CT	OBSERVACIONES
CONTABILIDAD							
1	¿Para elaborar la contabilidad se utiliza el catálogo de cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	1	X			1	
2	¿Las operaciones son contabilizadas diariamente?	1	X			1	
3	¿La cooperativa cuenta con un sistema automático que elabore la contabilidad?	1	X			1	
4	¿El personal conoce el uso del sistema de información?	1	X			1	
5	¿Existe dentro de la empresa un espacio donde la información contable pueda ser archivada ordenadamente y conservada de manera segura?	1	X			1	
6	¿Los reportes de los sistemas informáticos son conciliados con la contabilidad de cartera y captaciones?	1	X			1	
PRESUPUESTOS							
7	¿El presupuesto de la entidad se encuentra vinculado al Plan Operativo Anual y al Plan Estratégico?	1	X			1	
8	¿Mensualmente se realizan evaluaciones del cumplimiento del presupuesto?	1	X			1	
9	¿El presupuesto es conocido y aprobado por el Directorio de la cooperativa?	1	X			1	

	ELABORADO POR: KP	FECHA: 18/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015					ECI-AC 2/4	
ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS							
10	¿Las pólizas de seguro y la documentación de respaldo se encuentran en una bóveda y debidamente custodiados?	1	X			1	
11	¿La cobertura de los seguros es adecuada?	1	X			1	
12	¿La vigencia de los seguros es controlada?	1	X			1	
CAJA BANCOS							
13	¿Son registrados intactos y oportunamente los ingresos a caja?	1	X			1	
14	¿Se realizan periódicamente arqueos sorpresivos en las ventanillas?	1	X			0	D2
15	¿Se concilian las cuentas bancarias diariamente?	1	X			1	
16	¿El consejo de administración autoriza a ciertas personas para que firmen los cheques?	1	X			1	
INVERSIONES							
17	¿Cuenta la cooperativa con un Manual de Inversiones?	1	X			1	
18	¿Existe un Comité de inversiones?	1	X			1	
19	¿Existen registros de las inversiones en las que se detallan: estado, tasas, fechas de vencimientos, entre otros?	1	X			1	
ACTIVOS FIJOS							
20	¿La existencia física de los activos fijos es controlada periódicamente con la presencia de la auditora interna?	1	X			1	
		ELABORADO POR: KP			FECHA: 18/04/2016		
		REVISADO POR: P.R. / V.C.			FECHA: 11/07/2016		



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**ECI-AC
3/4**

21	¿Se delega a los empleados la custodia de activos fijos mediante la elaboración de un acta de entrega-recepción?	1	X			1	
22	¿Se encuentran los activos fijos marcados claramente, para que proporcione facilidad al momento de identificarlos con relación a los registros detallados?	1	X			1	
CAPTACIONES EN AHORROS							
23	¿Cuenta la CACPE Pastaza con un manual de captaciones?	1	X			1	
24	¿Existe un control adecuado para las cuentas inactivas?	1	X			1	
TOTAL		24				23	

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{23}{24} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 96\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

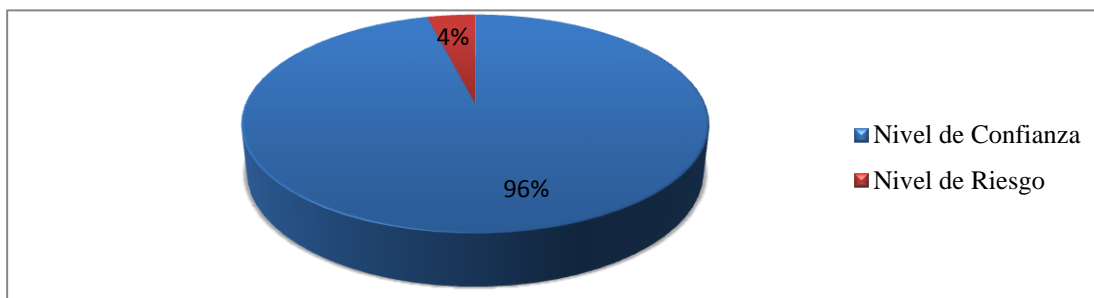
$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 96\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 4\%$$

	ELABORADO POR: KP	FECHA: 18/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016

Gráfico 21: Actividades de Control



Fuente: Cuestionario de control interno

Elaborado por: Keyla Pozo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Resultados:

Nivel de Confianza = 96% = Alto

Nivel de Riesgo = 4% = Bajo


Análisis: Mediante la evaluación del sexto componente de control interno denominado Actividades de control se alcanzó un nivel de confianza ALTO que representa el 96%, algunos de los parámetros evaluados y que tuvieron un punto favorable son: conocimiento del uso del sistema de información por parte del personal, evaluaciones mensuales del cumplimiento del presupuesto, adecuada cobertura de los seguros, conciliación diaria de las cuentas bancarias, existencia de un comité de inversiones, entre otros. Respecto al nivel de riesgo, este es BAJO representado en un 4%, el inconveniente encontrado en este componente es la falta de realización de arqueos sorpresivos de manera periódica en las ventanillas.


ELABORADO POR: KP

FECHA: 18/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015						ECI-IC 1/4	
	No.	PREGUNTA	PT	SI	NO	NA	CT	OBSERVACIONES
SISTEMAS ESTRATÉGICOS INTEGRADOS								
1	¿Cuenta la entidad con un sistema automático para dar seguimiento al presupuesto?	1	X			1		
2	¿Existe un sistema de monitoreo financiero?	1	X			1		
3	¿Existe un sistema de seguimiento estratégico?	1	X			1		
4	¿A través del sistema de seguimiento estratégico se puede conocer el cumplimiento del plan estratégico?	1	X			1		
INFORMACIÓN								
5	¿Existe un solo custodio de la normativa interna?	1		X		0	D3	
6	¿Se supervisa mensualmente la custodia de los archivos?	1		X		0	D3	
7	¿Existe una eficiente difusión de información, políticas y resoluciones?	1		X		0	D7	
8	¿El reglamento interno es conocido por los directivos y empleados?	1	X			1		
9	¿En la unidad de auditoría interna se recibe balances consolidados, comprobantes contables y los respectivos anexos financieros?	1	X			1		
10	¿Se coteja que los ingresos y gastos se ejecuten según lo presupuestado?	1	X			1		
11	¿Se comprueba que los expedientes de los créditos estén completos y cumplan con lo establecido en la normativa?	1	X			1		
						ELABORADO POR: KP		FECHA: 19/04/2016
						REVISADO POR: P.R. / V.C.		FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015						ECI-IC 2/4
12	¿La adquisición de activos fijos se realiza basándose en el presupuesto?	1	X			1	
13	¿Cuentan los bienes inmuebles con la respectiva escritura pública inscrita en el registro de la propiedad?	1	X			1	
14	¿Existe un adecuado control del inventario de hardware?	1	X			1	
15	¿Se basa en la ley para realizar las depreciaciones del hardware?	1	X			1	
16	¿El software instalado en la entidad cuenta con licencia?	1	X			1	
17	¿Se realizan evaluaciones a las personas que laboran en el área de Gestión de Recursos Tecnológicos?	1	X			1	
18	¿Se encuentran definidos los procedimientos para la creación de respaldos de información?	1	X			1	
19	¿El ingreso a ciertas áreas de la cooperativa es restringido solo para personal autorizado?	1	X			1	
20	¿Dentro de la cooperativa existen detectores de humo, fuego y equipos de seguridad y son probados periódicamente?	1	X			1	
21	¿En el caso de retiros de personal se realiza la actualización de los accesos a los sistemas de información?	1	X			1	
22	¿Se restringe el acceso a los datos a través de la utilización de claves personales?	1	X			1	
23	¿Las claves son cambiadas periódicamente?	1	X			1	
		ELABORADO POR: KP				FECHA: 19/04/2016	
		REVISADO POR: P.R. / V.C.				FECHA: 11/07/2016	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**ECI-IC
3/4**

COMUNICACIÓN						
24	¿Cuenta la CACPE Pastaza con una página web?	1	X			1
25	¿La página institucional cuenta con información actualizada?	1	X			1
26	¿Las principales noticias institucionales son enviadas por correo electrónico a los empleados?	1	X			1
27	¿Existe una persona designada para el servicio de atención al cliente?	1	X			1
28	¿La publicidad e informativos se mantienen actualizados?	1	X			1
TOTAL		28				25

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{25}{28} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 89\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

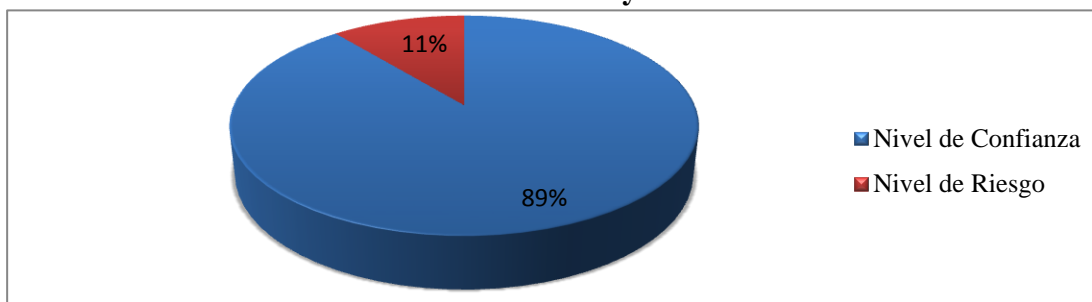
$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 89\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 11\%$$

	ELABORADO POR: KP	FECHA: 19/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016

Gráfico 22: Información y comunicación



Fuente: Cuestionario de control interno

Elaborado por: Keyla Pozo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Resultados:

Nivel de Confianza = 89% = ALTO

Nivel de Riesgo = 11% = BAJO


Análisis: En el componente Información y Comunicación se obtuvo un nivel de confianza ALTO representado en el 89%, algunos de los principales factores positivos en este componente son: existencia de un sistema de monitoreo financiero, existencia de un eficiente sistema de información gerencial, cotejo de los ingresos y gastos frente a lo presupuestado, instalación de software con su respectiva licencia, restricción del acceso a los datos a través de la utilización de claves personales. En lo relacionado al riesgo se obtuvo un nivel BAJO representado en el 11%, las deficiencias encontradas son: la normativa interna no se encuentra bajo la custodia de una sola persona, la custodia de los archivos no es supervisada mensualmente.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 19/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: MONITOREO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015						ECI-M 1/3
No.	PREGUNTA	PT	SI	NO	NA	CT	OBSERVACIONES
ACTIVIDADES DE MONITOREO OPERACIONAL							
1	¿Los saldos que se acumulan en las unidades operativas son comparados mensualmente con lo que se registra en contabilidad?	1	X			1	
2	¿Se regularizan las diferencias que aparecen en las conciliaciones mensuales entre los reportes de las unidades operativas y los registros contables?	1	X			1	
3	¿Los reclamos de los socios en relación con el servicio y exactitud de las operaciones registradas en su libreta, son atendidas con solvencia y prontitud?	1	X			1	
4	¿Se efectúa un seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones realizadas?	1		X		0	D8
5	¿Se solicita y recibe de los bancos un corte a la fecha del cierre del balance, de las cuentas de la cooperativa, a fin de conciliarlas con los saldos contables?	1	X			1	
6	¿Las operaciones de rutina, incluyen actividades de supervisión y se deja evidencia de la misma, en la documentación que respalda el proceso?	1	X			1	
7	¿Se llenan registros de incidencias de riesgos?	1	X			1	
8	¿Se mantiene el Manual de control interno actualizado y aprobado por el Consejo de Administración?	1	X			0	D3
9	¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal?	1	X			1	
		ELABORADO POR: KP				FECHA: 20/04/2016	
		REVISADO POR: P.R. / V.C.				FECHA: 11/07/2016	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: MONITOREO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**ECI-M
2/3**

EVALUACIONES SEPARADAS

10	¿Se realizan auditorías externas anuales?	1	X			1	
11	¿El auditor externo es designado por la Asamblea General de Representantes?	1	X			1	
12	¿El auditor externo se encuentra calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	1	X			1	
13	¿Se contrata anualmente los servicios de una calificadora de riesgos?	1	X			1	
14	¿Se realizan evaluaciones periódicas y se propone mejorar el sistema de control interno?	1		X		0	D5
	TOTAL	14				11	

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{11}{14} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 79\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 79\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 21\%$$

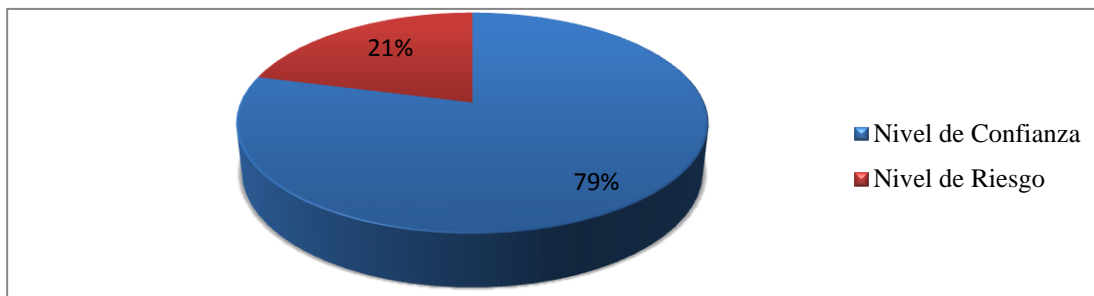
ELABORADO POR: KP

FECHA: 20/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

Gráfico 23: Monitoreo



Fuente: Cuestionario de control interno

Elaborado por: Keyla Pozo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Resultados:

Nivel de Confianza = 79% = ALTO

Nivel de Riesgo = 21% = BAJO


Análisis: En la evaluación del componente Monitoreo se obtuvo un nivel de confianza ALTO representado en el 79%, algunos de los principales factores positivos en este componente son: se solicita y recibe de los bancos un corte a la fecha del cierre del balance, de las cuentas de la cooperativa, a fin de conciliarlas con los saldos contables; Se contrata anualmente los servicios de una calificadora de riesgos, entre otros. Respecto al riesgo se llegó a un nivel BAJO representado en el 21%, las deficiencias encontradas son: Se mantiene desactualizado el manual de control interno, no se efectúa un seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones realizadas, etc.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 20/04/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. MATRIZ DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	MR																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="279 416 363 461">No.</th> <th data-bbox="363 416 628 461">Componentes</th> <th data-bbox="628 416 879 461">Nivel de riesgos</th> <th data-bbox="879 416 1391 461">Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="279 461 363 680" style="text-align: center;">1</td> <td data-bbox="363 461 628 680" style="text-align: center;">Ambiente de Control</td> <td data-bbox="628 461 879 680" style="text-align: center;">Bajo = 10%</td> <td data-bbox="879 461 1391 680">Las principales deficiencias están dados por: la desactualización de reglamento interno, falta de reemplazos para cubrir ausencias temporales.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 680 363 848" style="text-align: center;">2</td> <td data-bbox="363 680 628 848" style="text-align: center;">Establecimiento de Objetivos</td> <td data-bbox="628 680 879 848" style="text-align: center;">Bajo = 8%</td> <td data-bbox="879 680 1391 848">Existencia de normativa desactualizada, por ejemplo la última actualización del Manual de Control Interno fue en el año 2010.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 848 363 936" style="text-align: center;">3</td> <td data-bbox="363 848 628 936" style="text-align: center;">Identificación de Eventos (Riesgos)</td> <td data-bbox="628 848 879 936" style="text-align: center;">Bajo = 0%</td> <td data-bbox="879 848 1391 936">No se encontraron deficiencias en este componente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 936 363 1023" style="text-align: center;">4</td> <td data-bbox="363 936 628 1023" style="text-align: center;">Evaluación de Riesgos</td> <td data-bbox="628 936 879 1023" style="text-align: center;">Bajo = 3%</td> <td data-bbox="879 936 1391 1023">El personal de la empresa no conoce los procesos críticos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1023 363 1111" style="text-align: center;">5</td> <td data-bbox="363 1023 628 1111" style="text-align: center;">Respuesta al Riesgo</td> <td data-bbox="628 1023 879 1111" style="text-align: center;">Bajo = 11%</td> <td data-bbox="879 1023 1391 1111">Las decisiones tomadas no son comunicadas de manera oportuna.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1111 363 1279" style="text-align: center;">6</td> <td data-bbox="363 1111 628 1279" style="text-align: center;">Actividades de Control</td> <td data-bbox="628 1111 879 1279" style="text-align: center;">Bajo = 4%</td> <td data-bbox="879 1111 1391 1279">El inconveniente encontrado en este componente es la falta de realización de arqueos sorpresivos de manera periódica en las ventanillas.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1279 363 1496" style="text-align: center;">7</td> <td data-bbox="363 1279 628 1496" style="text-align: center;">Información y Comunicación</td> <td data-bbox="628 1279 879 1496" style="text-align: center;">Bajo = 11%</td> <td data-bbox="879 1279 1391 1496">Las deficiencias encontradas son: la normativa interna no se encuentra bajo la custodia de una sola persona, la custodia de los archivos no es supervisada mensualmente.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1496 363 1713" style="text-align: center;">8</td> <td data-bbox="363 1496 628 1713" style="text-align: center;">Monitoreo</td> <td data-bbox="628 1496 879 1713" style="text-align: center;">Bajo = 21%</td> <td data-bbox="879 1496 1391 1713">Las deficiencias encontradas son: se mantiene desactualizado el manual de control interno, no se efectúa un seguimiento de los reclamos de los clientes.</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="279 1713 628 1774" style="text-align: center;">Promedio</td> <td data-bbox="628 1713 879 1774" style="text-align: center;">Bajo = 9%</td> <td data-bbox="879 1713 1391 1774"></td> </tr> </tbody> </table>			No.	Componentes	Nivel de riesgos	Observación	1	Ambiente de Control	Bajo = 10%	Las principales deficiencias están dados por: la desactualización de reglamento interno, falta de reemplazos para cubrir ausencias temporales.	2	Establecimiento de Objetivos	Bajo = 8%	Existencia de normativa desactualizada, por ejemplo la última actualización del Manual de Control Interno fue en el año 2010.	3	Identificación de Eventos (Riesgos)	Bajo = 0%	No se encontraron deficiencias en este componente	4	Evaluación de Riesgos	Bajo = 3%	El personal de la empresa no conoce los procesos críticos	5	Respuesta al Riesgo	Bajo = 11%	Las decisiones tomadas no son comunicadas de manera oportuna.	6	Actividades de Control	Bajo = 4%	El inconveniente encontrado en este componente es la falta de realización de arqueos sorpresivos de manera periódica en las ventanillas.	7	Información y Comunicación	Bajo = 11%	Las deficiencias encontradas son: la normativa interna no se encuentra bajo la custodia de una sola persona, la custodia de los archivos no es supervisada mensualmente.	8	Monitoreo	Bajo = 21%	Las deficiencias encontradas son: se mantiene desactualizado el manual de control interno, no se efectúa un seguimiento de los reclamos de los clientes.	Promedio		Bajo = 9%	
No.	Componentes	Nivel de riesgos	Observación																																							
1	Ambiente de Control	Bajo = 10%	Las principales deficiencias están dados por: la desactualización de reglamento interno, falta de reemplazos para cubrir ausencias temporales.																																							
2	Establecimiento de Objetivos	Bajo = 8%	Existencia de normativa desactualizada, por ejemplo la última actualización del Manual de Control Interno fue en el año 2010.																																							
3	Identificación de Eventos (Riesgos)	Bajo = 0%	No se encontraron deficiencias en este componente																																							
4	Evaluación de Riesgos	Bajo = 3%	El personal de la empresa no conoce los procesos críticos																																							
5	Respuesta al Riesgo	Bajo = 11%	Las decisiones tomadas no son comunicadas de manera oportuna.																																							
6	Actividades de Control	Bajo = 4%	El inconveniente encontrado en este componente es la falta de realización de arqueos sorpresivos de manera periódica en las ventanillas.																																							
7	Información y Comunicación	Bajo = 11%	Las deficiencias encontradas son: la normativa interna no se encuentra bajo la custodia de una sola persona, la custodia de los archivos no es supervisada mensualmente.																																							
8	Monitoreo	Bajo = 21%	Las deficiencias encontradas son: se mantiene desactualizado el manual de control interno, no se efectúa un seguimiento de los reclamos de los clientes.																																							
Promedio		Bajo = 9%																																								
		ELABORADO POR: KP	FECHA: 20/04/2016																																							
		REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016																																							

Procesos administrativos financieros

Los flujogramas de los procesos administrativos y financieros de la CACPE PASTAZA fueron realizados en base a lo establecido en el Manual de Gestión de Crédito y Cobranza, Manual de reclutamiento y selección del personal de la institución. Debido a que los manuales no cuentan con flujogramas se ve la necesidad de elaborar esta herramienta, para ello se toma en consideración datos obtenidos de:

Para otorgamiento de Microcréditos:

- ✓ Capítulo 6 Proceso de Crédito
 - Proceso 6.1.3 Tecnología para créditos a la Microempresa (Microcréditos)
 - Subproceso 1: Otorgamiento
 - Micro proceso 1: Promoción e información
 - Micro proceso 2: Recepción de solicitudes y documentos
 - Micro proceso 3: Verificación de Información
 - Micro proceso 4: Análisis – Evaluación
 - Micro proceso 5: Aprobación
 - Micro proceso 6: Instrumentación
 - Micro proceso 7: Desembolso


Para recuperación de cartera:


- ✓ Capítulo 6 Proceso de Crédito
 - Proceso 6.1.3 Tecnología para créditos a la Microempresa (Microcréditos)
 - Subproceso 2: Seguimiento
 - Subproceso 3: Recuperación

Para reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal

- ✓ Punto 9 denominado procedimientos, páginas 11 y 12


A continuación se desarrollan los flujogramas:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. NARRATIVA OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	N/OM 1/3																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="279 436 746 481" style="text-align: center;">ACTIVIDAD</th> <th data-bbox="746 436 1118 481" style="text-align: center;">RESPONSABLE</th> <th data-bbox="1118 436 1401 481" style="text-align: center;">TIEMPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="279 481 746 577">Solicita el crédito donde el ejecutivo de crédito</td> <td data-bbox="746 481 1118 577" style="text-align: center;">Socio</td> <td data-bbox="1118 481 1401 577" style="text-align: center;">2 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 577 746 712">Da a conocer la información requerida y entrega al socio formularios de solicitud</td> <td data-bbox="746 577 1118 712" style="text-align: center;">Ejecutivo de crédito</td> <td data-bbox="1118 577 1401 712" style="text-align: center;">5 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 712 746 891">Llena la solicitud de crédito del socio, codeudor y garantes, y firma y entrega al ejecutivo de microcrédito</td> <td data-bbox="746 712 1118 891" style="text-align: center;">Socio</td> <td data-bbox="1118 712 1401 891" style="text-align: center;">30 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 891 746 943">Recepta la solicitud de crédito</td> <td data-bbox="746 891 1118 943" style="text-align: center;">Ejecutivo de microcrédito</td> <td data-bbox="1118 891 1401 943" style="text-align: center;">5 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 943 746 1039">Verifica que la información requerida esté completa</td> <td data-bbox="746 943 1118 1039" style="text-align: center;">Ejecutivo de microcrédito</td> <td data-bbox="1118 943 1401 1039" style="text-align: center;">15 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1039 746 1135">Valida y actualiza la información del socio, codeudor y garante</td> <td data-bbox="746 1039 1118 1135" style="text-align: center;">Ejecutivo de microcrédito</td> <td data-bbox="1118 1039 1401 1135" style="text-align: center;">15 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1135 746 1442">Verifica la información e inspecciona el negocio del socio y para ello utiliza formatos de declaración patrimonial, formulario de levantamiento de información y pide permiso para entrar a la central de riesgos</td> <td data-bbox="746 1135 1118 1442" style="text-align: center;">Ejecutivo de microcrédito</td> <td data-bbox="1118 1135 1401 1442" style="text-align: center;">30 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1442 746 1538">Si la información no es real ni confiable finaliza el proceso</td> <td data-bbox="746 1442 1118 1538" style="text-align: center;">Ejecutivo de microcrédito</td> <td data-bbox="1118 1442 1401 1538" style="text-align: center;">10 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1538 746 1680">Si la información es real y confiable se continua con el proceso</td> <td data-bbox="746 1538 1118 1680" style="text-align: center;">Ejecutivo de microcrédito</td> <td data-bbox="1118 1538 1401 1680" style="text-align: center;">10 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1680 746 1731">Realiza el análisis de los riesgos</td> <td data-bbox="746 1680 1118 1731" style="text-align: center;">Ejecutivo de microcrédito</td> <td data-bbox="1118 1680 1401 1731" style="text-align: center;">15 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1731 746 1827">Emite una propuesta de microcrédito</td> <td data-bbox="746 1731 1118 1827" style="text-align: center;">Ejecutivo de microcrédito</td> <td data-bbox="1118 1731 1401 1827" style="text-align: center;">30 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1827 746 1924">Envía la documentación a instancia resolutive</td> <td data-bbox="746 1827 1118 1924" style="text-align: center;">Ejecutivo de microcrédito</td> <td data-bbox="1118 1827 1401 1924" style="text-align: center;">5 minutos</td> </tr> </tbody> </table>			ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	Solicita el crédito donde el ejecutivo de crédito	Socio	2 minutos	Da a conocer la información requerida y entrega al socio formularios de solicitud	Ejecutivo de crédito	5 minutos	Llena la solicitud de crédito del socio, codeudor y garantes, y firma y entrega al ejecutivo de microcrédito	Socio	30 minutos	Recepta la solicitud de crédito	Ejecutivo de microcrédito	5 minutos	Verifica que la información requerida esté completa	Ejecutivo de microcrédito	15 minutos	Valida y actualiza la información del socio, codeudor y garante	Ejecutivo de microcrédito	15 minutos	Verifica la información e inspecciona el negocio del socio y para ello utiliza formatos de declaración patrimonial, formulario de levantamiento de información y pide permiso para entrar a la central de riesgos	Ejecutivo de microcrédito	30 minutos	Si la información no es real ni confiable finaliza el proceso	Ejecutivo de microcrédito	10 minutos	Si la información es real y confiable se continua con el proceso	Ejecutivo de microcrédito	10 minutos	Realiza el análisis de los riesgos	Ejecutivo de microcrédito	15 minutos	Emite una propuesta de microcrédito	Ejecutivo de microcrédito	30 minutos	Envía la documentación a instancia resolutive	Ejecutivo de microcrédito	5 minutos
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO																																							
Solicita el crédito donde el ejecutivo de crédito	Socio	2 minutos																																							
Da a conocer la información requerida y entrega al socio formularios de solicitud	Ejecutivo de crédito	5 minutos																																							
Llena la solicitud de crédito del socio, codeudor y garantes, y firma y entrega al ejecutivo de microcrédito	Socio	30 minutos																																							
Recepta la solicitud de crédito	Ejecutivo de microcrédito	5 minutos																																							
Verifica que la información requerida esté completa	Ejecutivo de microcrédito	15 minutos																																							
Valida y actualiza la información del socio, codeudor y garante	Ejecutivo de microcrédito	15 minutos																																							
Verifica la información e inspecciona el negocio del socio y para ello utiliza formatos de declaración patrimonial, formulario de levantamiento de información y pide permiso para entrar a la central de riesgos	Ejecutivo de microcrédito	30 minutos																																							
Si la información no es real ni confiable finaliza el proceso	Ejecutivo de microcrédito	10 minutos																																							
Si la información es real y confiable se continua con el proceso	Ejecutivo de microcrédito	10 minutos																																							
Realiza el análisis de los riesgos	Ejecutivo de microcrédito	15 minutos																																							
Emite una propuesta de microcrédito	Ejecutivo de microcrédito	30 minutos																																							
Envía la documentación a instancia resolutive	Ejecutivo de microcrédito	5 minutos																																							
	ELABORADO POR: KP	FECHA: 25/04/2016																																							
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016																																							

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. NARRATIVA OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	N/OM 2/3
---	---	-----------------

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Recibe la propuesta de microcrédito	Comité de crédito	30 minutos
Analiza la propuesta de microcrédito	Comité de crédito	1 día
Decide si acepta o no la propuesta	Comité de crédito	30 minutos
Si no acepta la propuesta regresa el proceso al inicio	Comité de crédito	10 minutos
Si acepta la propuesta continua con el proceso y determina las condiciones del otorgamiento y firma	Comité de crédito	15 minutos
Envía la propuesta aprobada al Ejecutivo de microcrédito	Comité de crédito	5 minutos
Recibe la propuesta aprobada	Ejecutivo de microcrédito	5 minutos
Envía documentación del crédito a liquidar	Ejecutivo de microcrédito	5 minutos
Recepta y revisa la documentación del crédito a liquidar	Ejecutivo de cobranza	5 minutos
Solicita la cédula de identidad del socio, codeudor y garante para verificar firmas	Ejecutivo de cobranza	5 minutos
Ingresa al sistema los datos del crédito a liquidar	Ejecutivo de cobranza	5 minutos
Genera documentos	Ejecutivo de cobranza	5 minutos
Imprime la documentación que garantiza la operación crediticia	Ejecutivo de cobranza	5 minutos
Entrega al Ejecutivo de microcrédito los documentos para legalizar y formalizar el crédito	Ejecutivo de cobranza	5 minutos

	ELABORADO POR: KP	FECHA: 25/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. NARRATIVA OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	N/OM 3/3
---	---	-----------------

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Recibe los documentos habilitantes para legalización y formalización	Ejecutivo de microcrédito	5 minutos
Solicita la firma del socio, codeudor y garante	Ejecutivo de microcrédito	2 minutos
Recibe los documentos, firma los documentos de legalización y formalización; y entrega al Ejecutivo de microcrédito	Socio	2 minutos
Recibe los documentos firmados y legaliza los documentos de respaldo de crédito y garantías a favor de la cooperativa	Ejecutivo de microcrédito	10 minutos
Realiza el desembolso de los recursos mediante acreditación a la cuenta de ahorros del socio	Ejecutivo de microcrédito	10 minutos
Archiva el expediente del socio	Ejecutivo de microcrédito	5 minutos

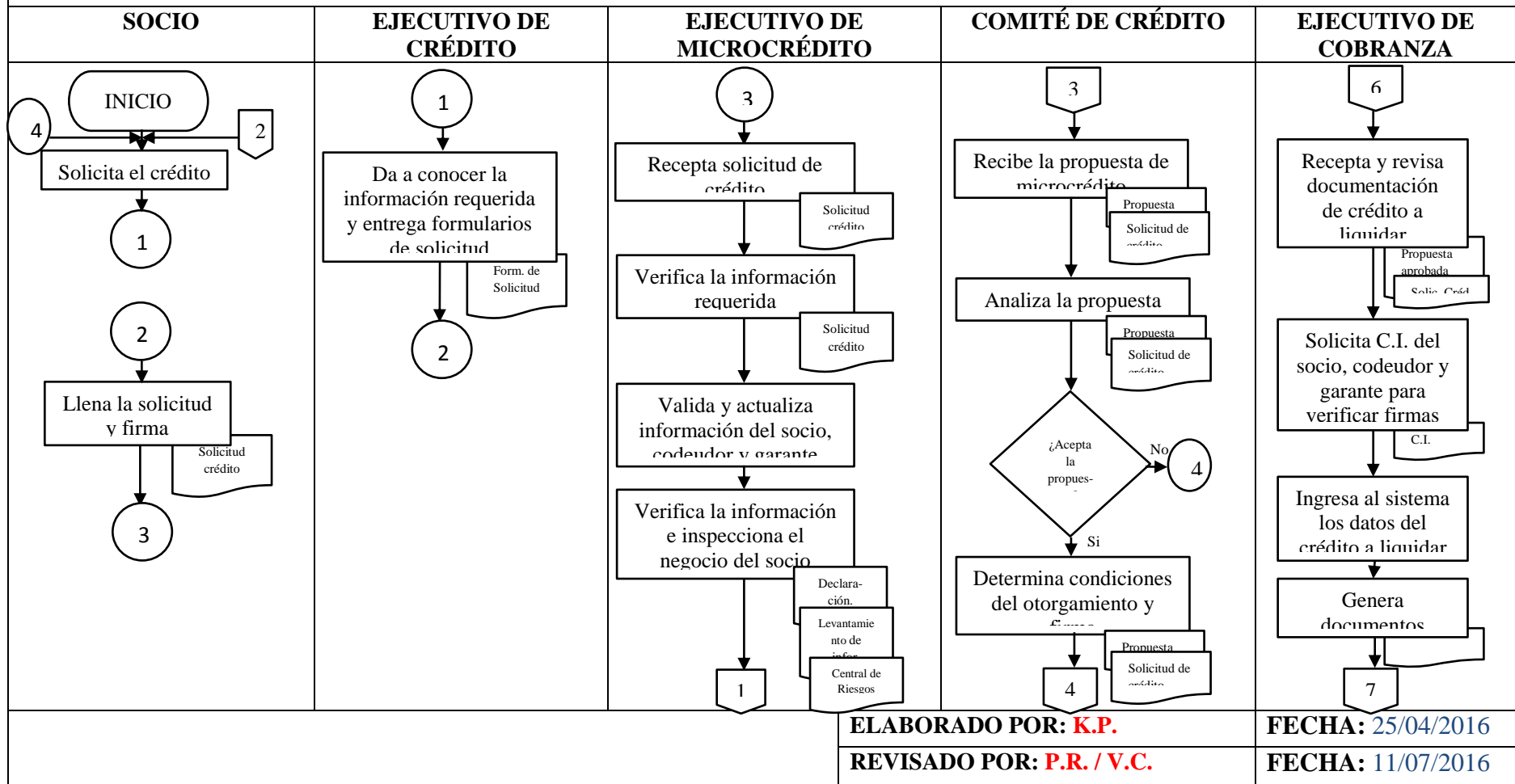
	ELABORADO POR: KP	FECHA: 25/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HJ/OM 1/4

OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS

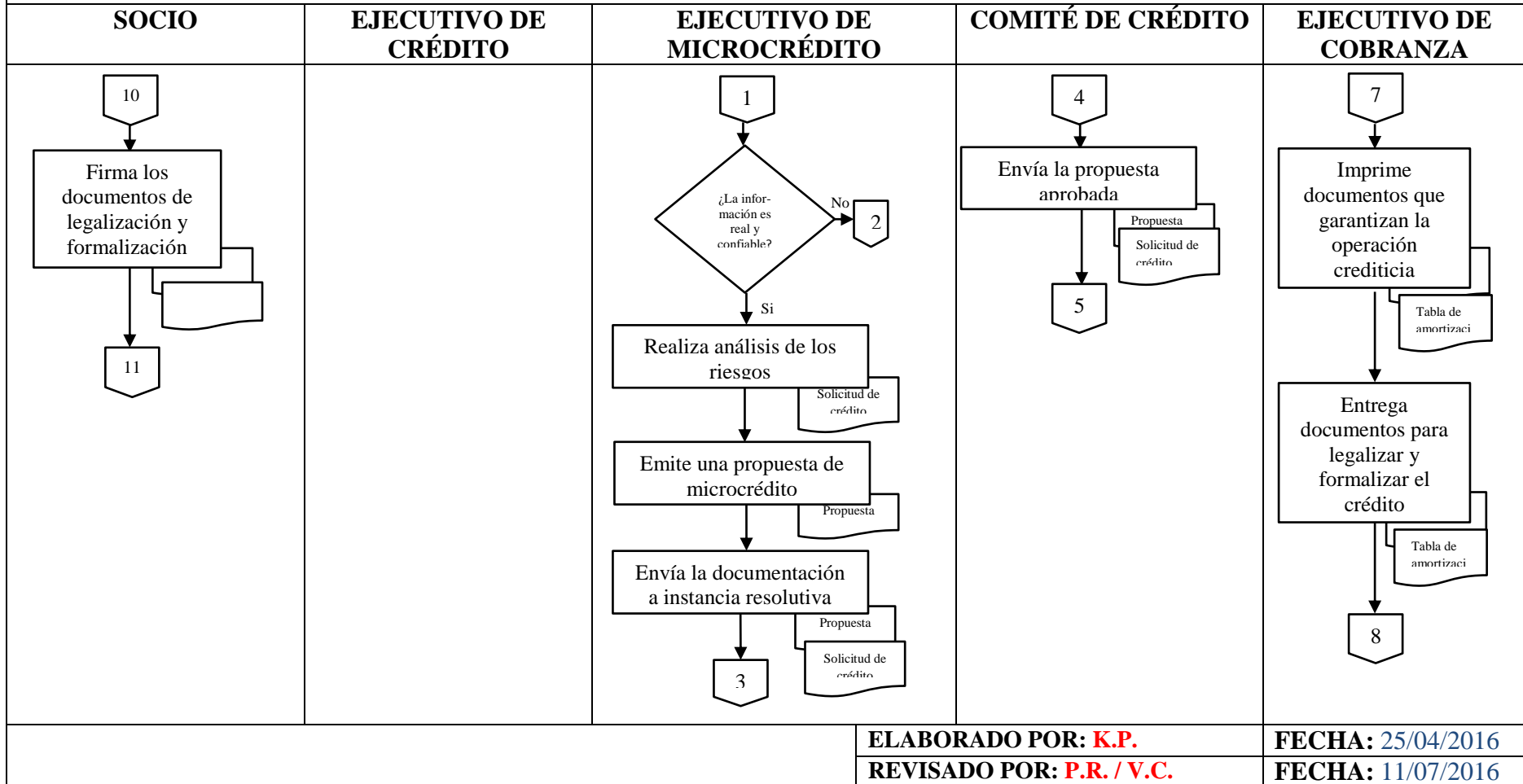




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HF/OM 2/4

OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

HF/OM 3/4

OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS

SOCIO	EJECUTIVO DE CRÉDITO	EJECUTIVO DE MICROCRÉDITO	COMITÉ DE CRÉDITO	EJECUTIVO DE COBRANZA
		<pre> graph TD 5[5] --> A[Recibe la propuesta aprobada] A --- B[Propuesta Sol crédito] A --> C[Envía documentación del crédito a liquidar] C --- D[Propuesta aprobada] C --> 6[6] 6 --> 8[8] 8 --> E[Recibe documentos habilitantes para legalización y formalización] E --- F[] E --- G[] E --> 9[9] </pre>		
			ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 25/04/2016
			REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HF/OM 4/4

OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS

SOCIO	EJECUTIVO DE CRÉDITO	EJECUTIVO DE MICROCRÉDITO	COMITÉ DE CRÉDITO	EJECUTIVO DE COBRANZA
		<pre> graph TD 9[9] --> A[Solicita firmas del socio, codeudor y garante] A --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> B[Legaliza documentos de respaldo de crédito y garantías a favor de la cooperativa] B --> C[Realiza el desembolso de los recursos mediante acreditación a la cuenta de ahorros del socio] C --> D[Archiva el expediente del socio] D --> FIN([FIN]) B --- G[Garantías] D --- E[Expediente] </pre>		
			ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 25/04/2016
			REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. NARRATIVA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	N/RC 1/3
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Establece un control y seguimiento de recuperación de crédito	Ejecutivo de crédito	2 horas
Identifica las fechas de vencimiento de los créditos	Ejecutivo de crédito	1 hora
Realiza notificaciones telefónicas o vía mensaje de texto 2 días previo al vencimiento de un pago	Ejecutivo de crédito	5 minutos
Recibe la llamada o mensaje de texto	Socio	5 minutos
De 1 a 5 días de mora, reenvía mensajes de texto recordando el monto de pago	Ejecutivo de crédito	5 minutos
Recibe mensajes de texto con el monto de pago	Socio	5 minutos
El día 6 de mora realiza avisos telefónicos requiriendo el pago	Ejecutivo de crédito	5 minutos
Recibe avisos telefónicos requiriendo el pago	Socio	5 minutos
A partir del día 8 de mora realiza llamadas al garante y/o codeudor solidario	Ejecutivo de crédito	5 minutos
Recibe el comunicado por parte del garante y/o codeudor solidario	Socio	5 minutos
A los 10 días de vencida la cuota inicia la acción administrativa de cobranza a través de notificaciones escritas con copia a los garantes y/o codeudores solidarios	Ejecutivo de crédito	5 minutos
Recibe la primera notificación escrita	Socio	5 minutos
Pasados los 16 días de vencida la cuota, envía la segunda notificación escrita con copia a los garantes y/o codeudores solidarios	Ejecutivo de crédito	5 minutos
	ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 26/04/2016
	REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
NARRATIVA RECUPERACIÓN DE CARTERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

N/RC 2/3

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Recibe la segunda notificación escrita	Socio	5 minutos
A los 20 días de vencida la cuota, envía la tercera notificación escrita, la cual debe ser enviada también al garante y/o codeudores solidarios	Ejecutivo de crédito	5 minutos
Recibe la tercera notificación escrita	Socio	5 minutos
A los 90 días de vencido el pago, inicia el trámite prejudicial	Ejecutivo de crédito	5 minutos
Decide si la deuda es recuperable	Ejecutivo de crédito	15 minutos
Si se verifica que la deuda no es recuperable, termina el proceso	Ejecutivo de crédito	5 minutos
Si se analiza que la deuda es recuperable, se remite al abogado la documentación para que inicie el trámite prejudicial	Ejecutivo de crédito	30 minutos
Recibe información actualizada de la situación actual del cliente	Abogado	15 minutos
Recibe el documento ejecutivo con sus debidos respaldos (pagaré, tabla de amortización, certificado de estado del crédito, certificado del Registro de la propiedad)	Abogado	20 minutos
Analiza la información del socio	Abogado	1 hora
Presenta la denuncia	Abogado	1 hora
Inicia el trámite judicial	Abogado	1 día
Realiza informes periódicos a gerencia	Abogado	30 minutos
Da la sentencia para ejecutar el cobro	Abogado	2 horas
Comunica al cliente para que realice el pago	Abogado	10 minutos

ELABORADO POR: KP

FECHA: 26/04/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
NARRATIVA RECUPERACIÓN DE CARTERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

N/RC 3/3

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Decide si cancela o no cancela la deuda	Socio	5 minutos
Si no cancela en dicha fecha pasa a la otra opción de cobro	Socio	10 minutos
Si cancela la deuda continua el proceso	Socio	5 minutos
Se acerca a la ventanilla y cancela la cuota	Socio	5 minutos
Recibe el dinero de la cuota	Cajero	1 minuto
Registra el pago en el sistema e imprime el comprobante	Cajero	1 minuto
Entrega el comprobante de pago al socio	Cajero	1 minuto
Recibe el comprobante de pago	Socio	1 minuto

ELABORADO POR: KP

FECHA: 26/04/2016

REVISADO POR: PR /VC

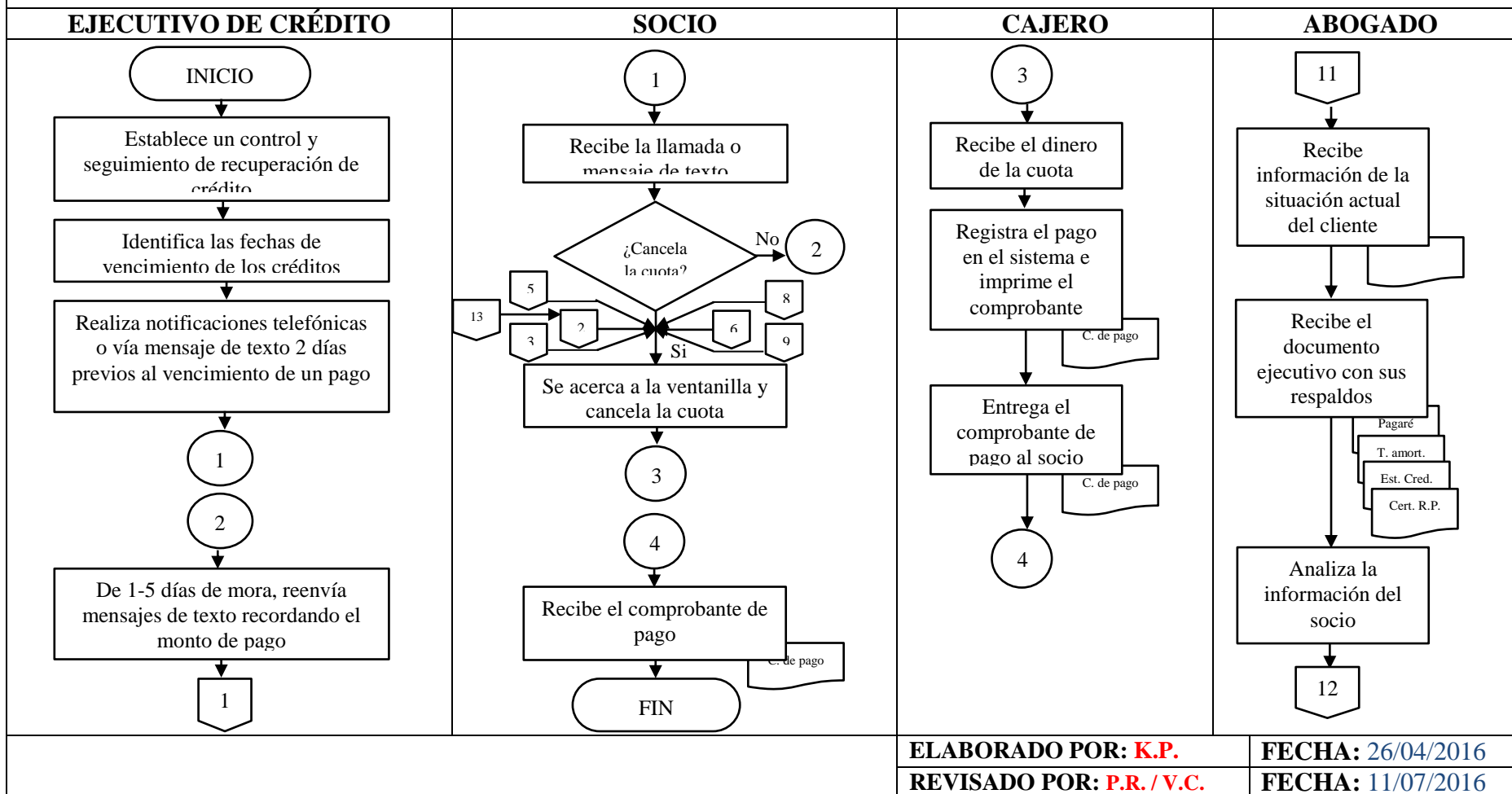
FECHA: 11/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HF/RC 1/5

RECUPERACIÓN DE CARTERA

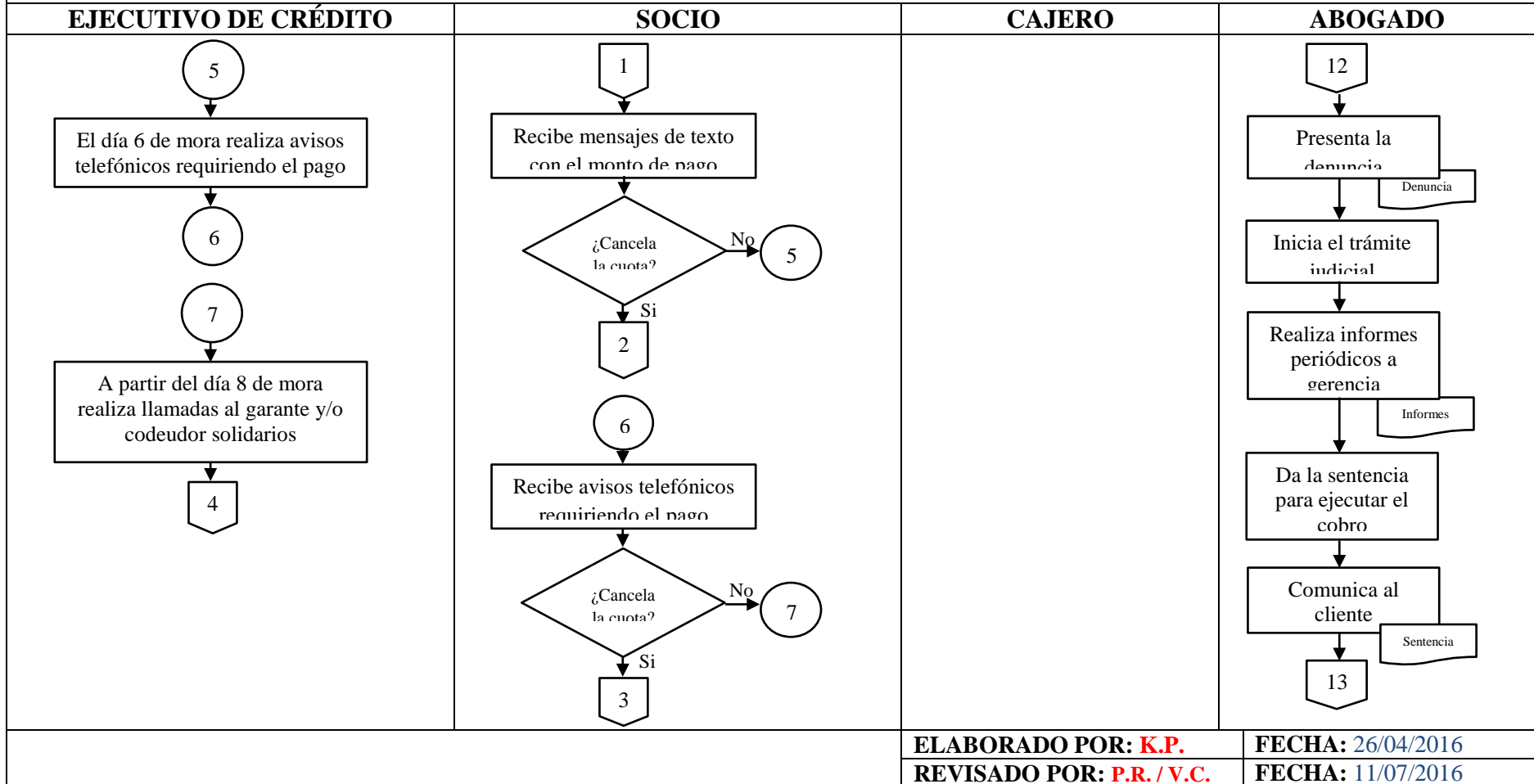




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HF/RC 2/5

RECUPERACIÓN DE CARTERA

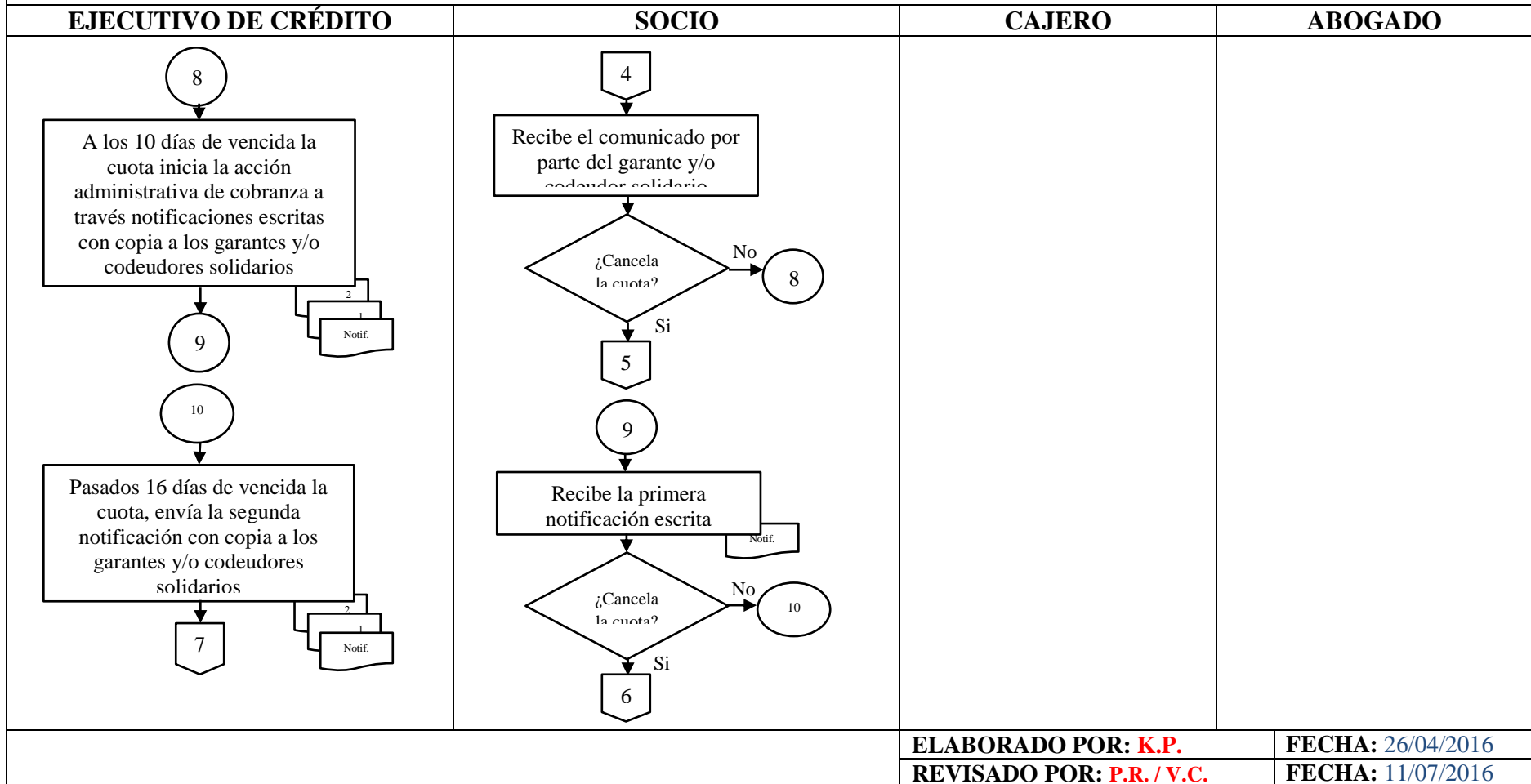




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

HF/RC 3/5

RECUPERACIÓN DE CARTERA

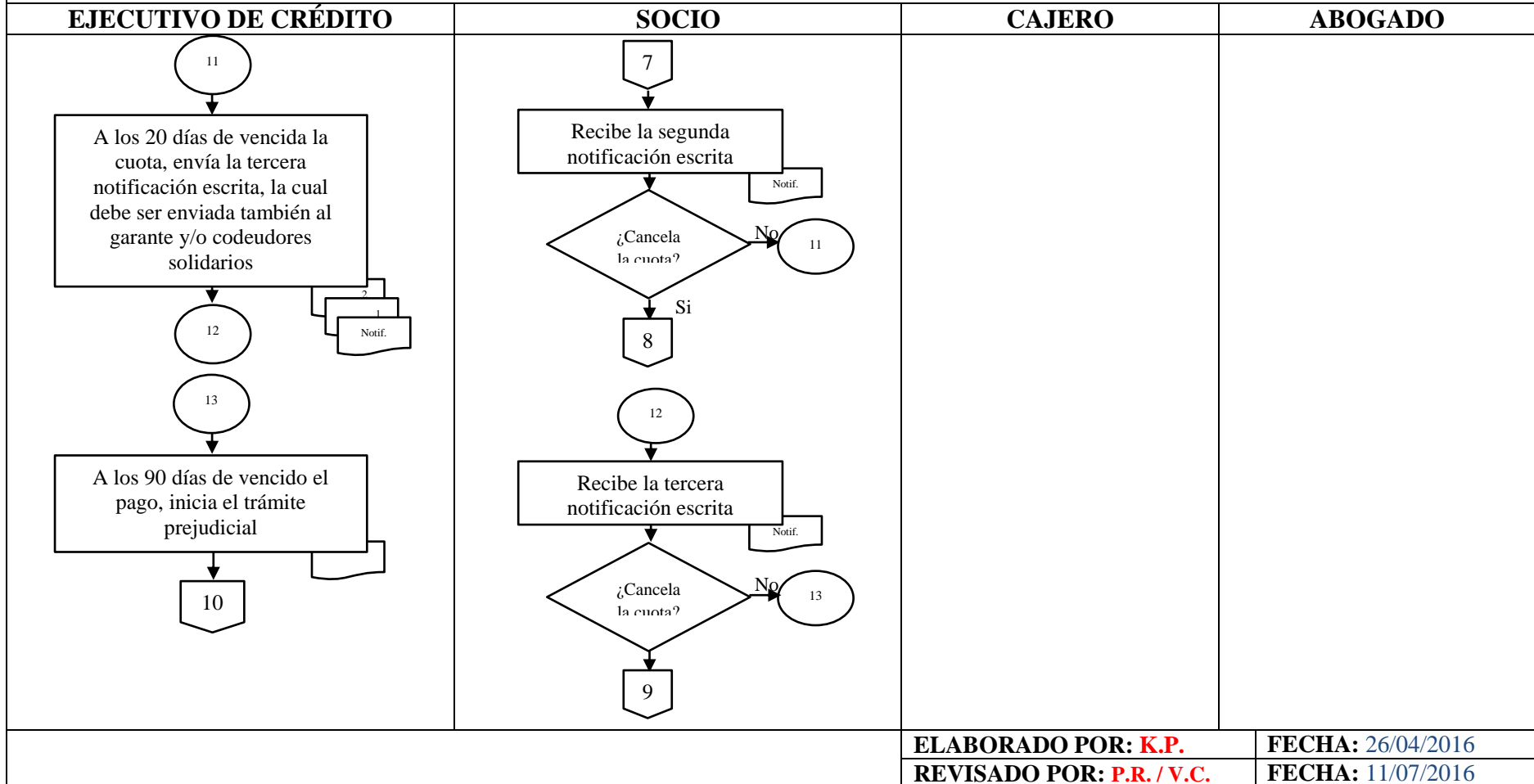




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HF/RC 4/5

RECUPERACIÓN DE CARTERA





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

HF/RC 5/5

RECUPERACIÓN DE CARTERA

EJECUTIVO DE CRÉDITO	SOCIO	CAJERO	ABOGADO
<pre> graph TD 10{{10}} --> D{¿La deuda es recuperable?} D -- No --> FIN([FIN]) D -- Si --> R[Remite al abogado la documentación para que inicie el trámite prejudicial] R --> 11{{11}} Docum[Docum.] --- R </pre>			
		ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 26/04/2016
		REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
NARRATIVA RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN,
CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

N/RS 1/5


ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
Recibe y analiza el requerimiento de personal	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Comunica al Gerente General la necesidad de contratar personal	Jefe de gestión de Talento Humano	10 minutos
Analiza y autoriza el requerimiento de nuevo personal	Gerente General	1 hora
Notifica al solicitante la resolución, en el caso de que el requerimiento haya sido autorizado	Gerente General	10 minutos
Recibe la notificación de la resolución autorizada	Jefe de gestión de Talento Humano	10 minutos
Si el cargo es nuevo, tramita el levantamiento de perfil del cargo y funciones	Jefe de gestión de Talento Humano	5 minutos
Si el cargo no es nuevo, revisa y analiza el perfil del cargo en función del manual de clasificación de puestos y funciones	Jefe de gestión de Talento Humano	5 minutos
Si no existe partida presupuestaria, solicita la aprobación de Gerencia para la contratación	Jefe de gestión de Talento Humano	1 hora
Aprueba la partida presupuestaria para la contratación del nuevo personal	Gerente General	30 minutos
Si existe partida presupuestaria, decide si realiza una promoción interna o externa	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Si realiza promoción interna, analiza las posibles opciones internas revisando el perfil de competencias y desempeño en la cooperativa	Jefe de gestión de Talento Humano	30 minutos

ELABORADO POR: KP

FECHA: 04/05/2016

REVISADO POR: PR / VC

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. NARRATIVA RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	N/RS 2/5																																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="279 425 746 465">ACTIVIDADES</th> <th data-bbox="746 425 1118 465">RESPONSABLE</th> <th data-bbox="1118 425 1401 465">TIEMPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="279 465 746 544">Comunica a los aspirantes internos</td> <td data-bbox="746 465 1118 544">Jefe de gestión de Talento Humano</td> <td data-bbox="1118 465 1401 544">20 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 544 746 622">Recibe la comunicación del cargo vacante</td> <td data-bbox="746 544 1118 622">Aspirante interno</td> <td data-bbox="1118 544 1401 622">20 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 622 746 734">Entrega la normativa vinculada al puesto vacante para prueba posterior</td> <td data-bbox="746 622 1118 734">Jefe de gestión de Talento Humano</td> <td data-bbox="1118 622 1401 734">5 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 734 746 846">Recibe la normativa vinculada al puesto vacante para prueba posterior</td> <td data-bbox="746 734 1118 846">Aspirante interno</td> <td data-bbox="1118 734 1401 846">5 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 846 746 958">Si realiza promoción externa, hace anuncios de solicitud de personal</td> <td data-bbox="746 846 1118 958">Jefe de gestión de Talento Humano</td> <td data-bbox="1118 846 1401 958">1 hora</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 958 746 1037">Se informa de la solicitud de personal</td> <td data-bbox="746 958 1118 1037">Aspirante externo</td> <td data-bbox="1118 958 1401 1037">30 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1037 746 1115">Entrega la carpeta en la cooperativa</td> <td data-bbox="746 1037 1118 1115">Aspirante externo</td> <td data-bbox="1118 1037 1401 1115">15 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1115 746 1193">Recepta las carpetas de candidatos externos</td> <td data-bbox="746 1115 1118 1193">Jefe de gestión de Talento Humano</td> <td data-bbox="1118 1115 1401 1193">15 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1193 746 1305">Analiza y elige los candidatos a aspirantes conforme el perfil requerido</td> <td data-bbox="746 1193 1118 1305">Jefe de gestión de Talento Humano</td> <td data-bbox="1118 1193 1401 1305">30 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1305 746 1384">Concreta la entrevista preliminar</td> <td data-bbox="746 1305 1118 1384">Jefe de gestión de Talento Humano</td> <td data-bbox="1118 1305 1401 1384">10 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1384 746 1496">Confirma y obtiene las referencias personales y familiares</td> <td data-bbox="746 1384 1118 1496">Jefe de gestión de Talento Humano</td> <td data-bbox="1118 1384 1401 1496">15 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1496 746 1641">Después de los respectivos procesos a aspirantes externos o internos, fija y comunica la fecha de evaluación</td> <td data-bbox="746 1496 1118 1641">Jefe de gestión de Talento Humano</td> <td data-bbox="1118 1496 1401 1641">5 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1641 746 1720">Recibe el comunicado con la fecha de evaluación</td> <td data-bbox="746 1641 1118 1720">Aspirante externo</td> <td data-bbox="1118 1641 1401 1720">10 minutos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1720 746 1865">Coordina y desarrolla el cuestionario técnico y test psicológico de acuerdo al puesto vacante</td> <td data-bbox="746 1720 1118 1865">Jefe de gestión de Talento Humano</td> <td data-bbox="1118 1720 1401 1865">1 hora</td> </tr> </tbody> </table>			ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	Comunica a los aspirantes internos	Jefe de gestión de Talento Humano	20 minutos	Recibe la comunicación del cargo vacante	Aspirante interno	20 minutos	Entrega la normativa vinculada al puesto vacante para prueba posterior	Jefe de gestión de Talento Humano	5 minutos	Recibe la normativa vinculada al puesto vacante para prueba posterior	Aspirante interno	5 minutos	Si realiza promoción externa, hace anuncios de solicitud de personal	Jefe de gestión de Talento Humano	1 hora	Se informa de la solicitud de personal	Aspirante externo	30 minutos	Entrega la carpeta en la cooperativa	Aspirante externo	15 minutos	Recepta las carpetas de candidatos externos	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos	Analiza y elige los candidatos a aspirantes conforme el perfil requerido	Jefe de gestión de Talento Humano	30 minutos	Concreta la entrevista preliminar	Jefe de gestión de Talento Humano	10 minutos	Confirma y obtiene las referencias personales y familiares	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos	Después de los respectivos procesos a aspirantes externos o internos, fija y comunica la fecha de evaluación	Jefe de gestión de Talento Humano	5 minutos	Recibe el comunicado con la fecha de evaluación	Aspirante externo	10 minutos	Coordina y desarrolla el cuestionario técnico y test psicológico de acuerdo al puesto vacante	Jefe de gestión de Talento Humano	1 hora
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO																																													
Comunica a los aspirantes internos	Jefe de gestión de Talento Humano	20 minutos																																													
Recibe la comunicación del cargo vacante	Aspirante interno	20 minutos																																													
Entrega la normativa vinculada al puesto vacante para prueba posterior	Jefe de gestión de Talento Humano	5 minutos																																													
Recibe la normativa vinculada al puesto vacante para prueba posterior	Aspirante interno	5 minutos																																													
Si realiza promoción externa, hace anuncios de solicitud de personal	Jefe de gestión de Talento Humano	1 hora																																													
Se informa de la solicitud de personal	Aspirante externo	30 minutos																																													
Entrega la carpeta en la cooperativa	Aspirante externo	15 minutos																																													
Recepta las carpetas de candidatos externos	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos																																													
Analiza y elige los candidatos a aspirantes conforme el perfil requerido	Jefe de gestión de Talento Humano	30 minutos																																													
Concreta la entrevista preliminar	Jefe de gestión de Talento Humano	10 minutos																																													
Confirma y obtiene las referencias personales y familiares	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos																																													
Después de los respectivos procesos a aspirantes externos o internos, fija y comunica la fecha de evaluación	Jefe de gestión de Talento Humano	5 minutos																																													
Recibe el comunicado con la fecha de evaluación	Aspirante externo	10 minutos																																													
Coordina y desarrolla el cuestionario técnico y test psicológico de acuerdo al puesto vacante	Jefe de gestión de Talento Humano	1 hora																																													
	ELABORADO POR: KP	FECHA: 04/05/2016																																													
	REVISADO POR: PR / VC	FECHA: 11/07/2016																																													



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
NARRATIVA RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN,
CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

N/RS 3/5

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
Aplica las pruebas a los aspirantes	Jefe de gestión de Talento Humano	1 hora
Aplica y califica las pruebas	Jefe de gestión de Talento Humano	2 horas
En el caso de las pruebas de los candidatos internos, comunica los resultados de los candidatos internos al Gerente General	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Recibe los resultados de los candidatos internos	Gerente General	15 minutos
Comunica los resultados al empleado ganador	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Recibe los resultados obtenidos en la prueba	Aspirante interno	15 minutos
Realiza el Adendum al contrato de trabajo	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Legaliza el Adendum	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Después de las pruebas de los candidatos externos, conforma y presenta terna al Gerente	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Recibe la terna de candidatos externos	Gerente General	5 minutos
Fija cita para entrevista con el Gerente General	Jefe de gestión de Talento Humano	10 minutos
Recibe el comunicado para entrevista con el gerente	Aspirante externo	5 minutos
Desarrolla la entrevista final	Jefe de gestión de Talento Humano	30 minutos
Analiza los resultados del proceso	Jefe de gestión de Talento Humano	20 minutos
Selecciona y comunica a la persona elegida	Jefe de gestión de Talento Humano	20 minutos
Recibe el comunicado de haber sido elegido	Aspirante externo	10 minutos

ELABORADO POR: KP

FECHA: 04/05/2016

REVISADO POR: PR / VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
NARRATIVA RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN,
CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015**

N/RS 4/5


ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
Incorpora la documentación del personal al archivo general	Jefe de gestión de Talento Humano	5 minutos
Elabora el contrato que incluye periodo de prueba	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Legaliza el contrato	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Acepta el contrato y firma	Aspirante externo	10 minutos
Notifica a la inspectoría de trabajo	Jefe de gestión de Talento Humano	1 hora
Realiza el aviso de entrada en el IESS	Jefe de gestión de Talento Humano	1 hora
Para empezar el proceso de inducción, entrega al jefe inmediato el formulario de inducción ya sea que se haya elegido un candidato interno o externo	Jefe de gestión de Talento Humano	30 minutos
Informa al custodio de activos, el ingreso del nuevo colaborador para preparar la entrega de muebles, equipos y enseres de oficina	Jefe de gestión de Talento Humano	10 minutos
Hace la presentación directa del empleado a todas las áreas	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Se presenta en todas las áreas de la empresa	Aspirante contratado	15 minutos
Imparte al empleado la normativa vigente	Jefe de gestión de Talento Humano	10 minutos
Recibe la normativa vigente	Aspirante contratado	10 minutos
Capacita sobre los productos y servicios, imagen institucional y servicio al cliente	Jefe de gestión de Talento Humano	8 horas
Recibe capacitación sobre los productos y servicios, imagen institucional y servicio al cliente	Aspirante contratado	8 horas

ELABORADO POR: KP

FECHA: 04/05/2016

REVISADO POR: PR / VC

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. NARRATIVA RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2015	N/RS 5/5
---	--	-----------------

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
Entrega el manual de clasificación de puestos y funciones del cargo que va a desempeñar	Jefe de gestión de Talento Humano	10 minutos
Recibe el manual de clasificación de puestos y funciones del cargo que va a desempeñar	Aspirante contratado	10 minutos
Direcciona el entrenamiento en el área que va a desempeñar	Jefe de gestión de Talento Humano	32 horas
Recibe entrenamiento en el área que va a desempeñar	Aspirante contratado	32 horas
Monitorea el proceso de entrenamiento	Jefe de gestión de Talento Humano	1 hora
Si existe inconveniente de aprendizaje, amplía el tiempo de entrenamiento de acuerdo a la dificultad	Jefe de gestión de Talento Humano	8 horas
Si sigue existiendo inconveniente de aprendizaje no existe renovación de contrato	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Si no existe inconveniente de aprendizaje, suscribe la constancia de la inducción recibida	Jefe de gestión de Talento Humano	15 minutos
Archiva la hoja de inducción legalizada y con esto termina el proceso	Jefe de gestión de Talento Humano	5 minutos

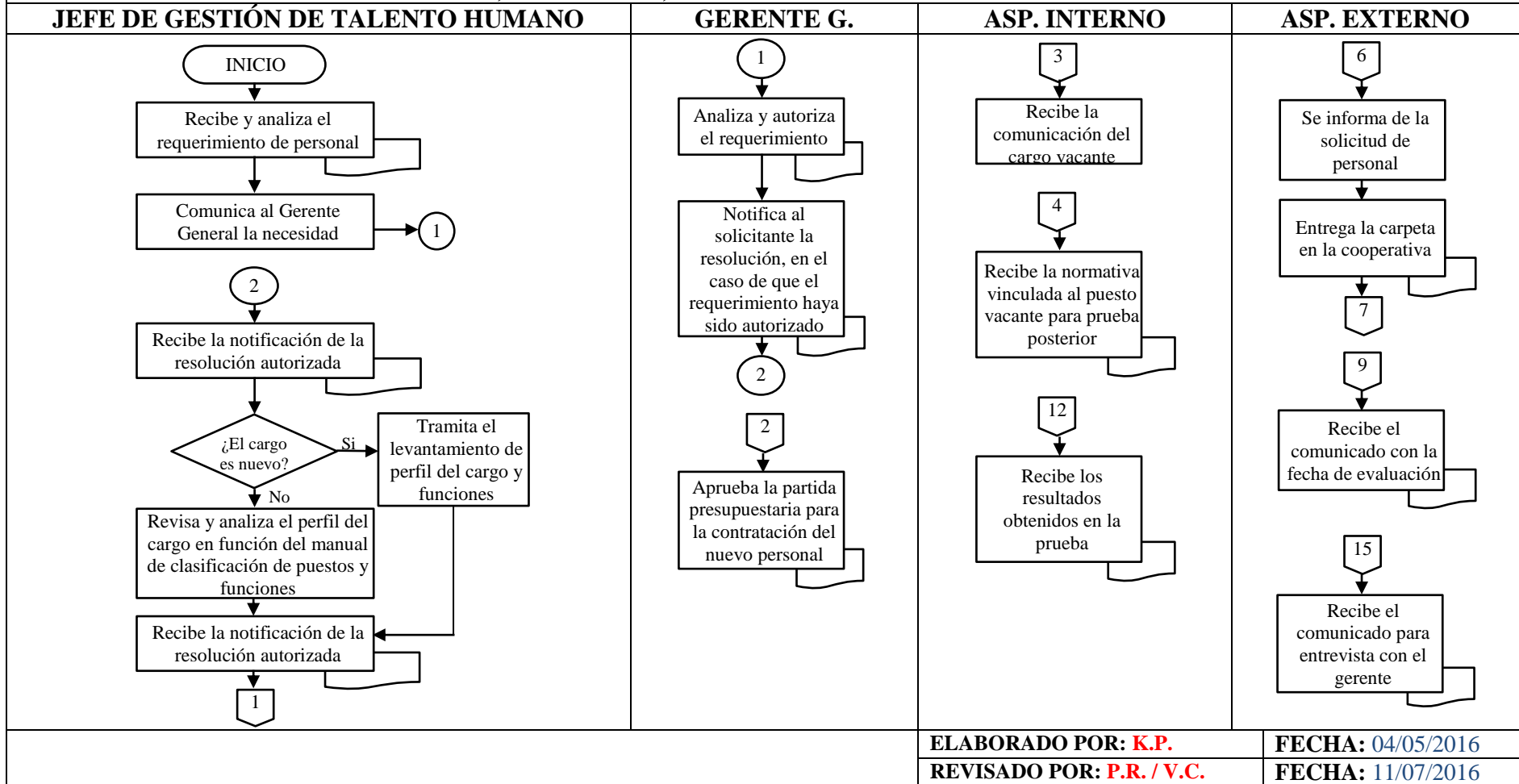
	ELABORADO POR: KP	FECHA: 04/05/2016
	REVISADO POR: PR / VC	FECHA: 11/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HF/RS 1/7

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

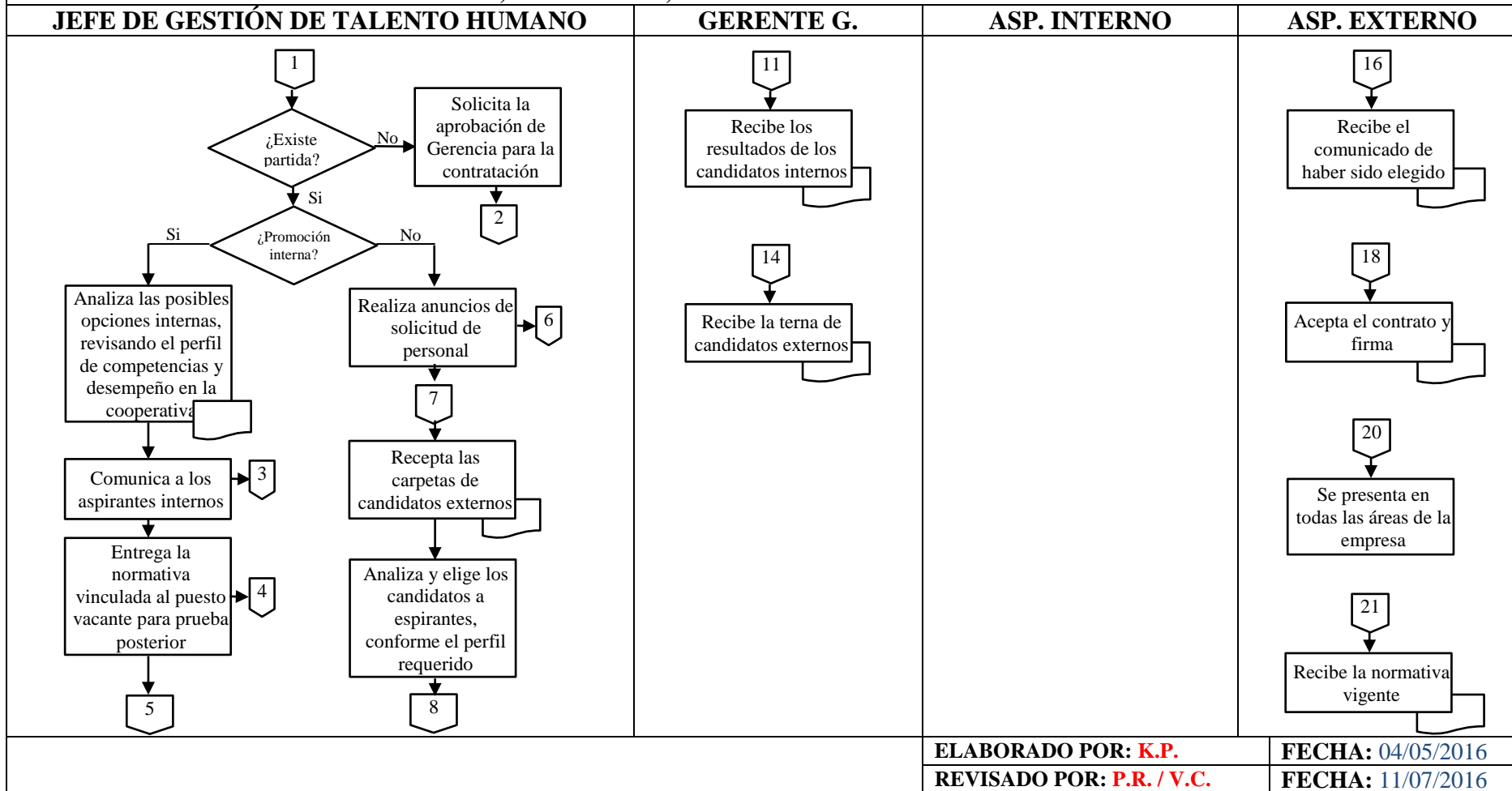




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HF/RS 2/7

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

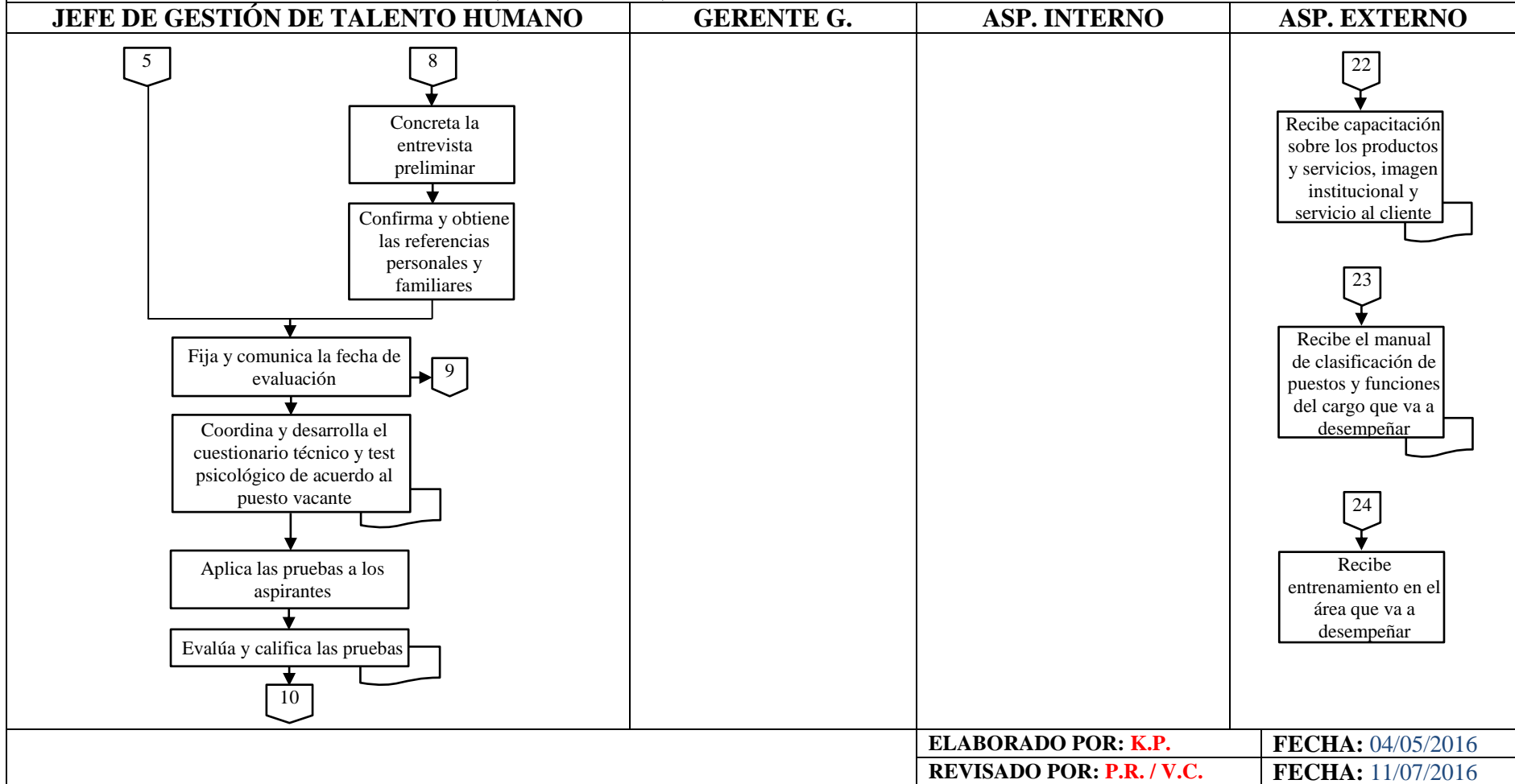




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HF/RS 3/7

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HF/RS 4/7

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

JEFE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	GERENTE G.	ASP. INTERNO	ASP. EXTERNO
<pre> graph TD 10[10] --> D{¿Candidato externo?} D -- No --> B1[Comunica los resultados de los candidatos internos al Gerente General] B1 --> 11[11] B1 --> B2[Comunica los resultados al empleado ganador] B2 --> 12[12] B2 --> B3[Realiza un Adendum al contrato de trabajo] B3 --> B4[Legaliza el Adendum] B4 --> 13[13] D -- Si --> B5[Conforma y presenta terna al Gerente] B5 --> 14[14] B5 --> B6[Fija cita para entrevista con el Gerente General] B6 --> 15[15] B6 --> B7[Desarrolla la entrevista final] B7 --> B8[Analiza los resultados del proceso] B8 --> B9[Selecciona y comunica a la persona elegida] B9 --> 16[16] B9 --> B10[Incorpora la documentación del personal al archivo] B10 --> 17[17] </pre>			
		ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 04/05/2016
		REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

HF/RS 5/7

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

JEFE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	GERENTE G.	ASP. INTERNO	ASP. EXTERNO
<pre> graph TD 13{{13}} --> B1[Elabora el contrato que incluye periodo de prueba] B1 --> B2[Legaliza el contrato] B2 --> B3[Notifica a la inspectoría de trabajo] B3 --> B4[Realiza el aviso de entrada en el IESS] B4 --> B5[Entrega al jefe inmediato el formulario de inducción] B5 --> B6[Informa al custodio de activos, el ingreso del nuevo colaborador para preparar la entrega de muebles, equipos y enseres de oficina] B6 --> 19{{19}} 17{{17}} --> B1 B2 --> 18{{18}} %% Connections to other columns B1 -.-> GERENTE_G B2 -.-> GERENTE_G B3 -.-> GERENTE_G B4 -.-> GERENTE_G B5 -.-> GERENTE_G B6 -.-> GERENTE_G B1 -.-> ASP_INTERNO B2 -.-> ASP_INTERNO B3 -.-> ASP_INTERNO B4 -.-> ASP_INTERNO B5 -.-> ASP_INTERNO B6 -.-> ASP_INTERNO B1 -.-> ASP_EXTERNO B2 -.-> ASP_EXTERNO B3 -.-> ASP_EXTERNO B4 -.-> ASP_EXTERNO B5 -.-> ASP_EXTERNO B6 -.-> ASP_EXTERNO </pre>			
		ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 04/05/2016
		REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

HF/RS 6/7

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

JEFE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	GERENTE G.	ASP. INTERNO	ASP. EXTERNO
<pre> graph TD 19[19] --> A[Hace la presentación directa del empleado a todas las áreas] A --> 20[20] A --> B[Imparte al empleado la normativa vigente] B --> 21[21] B --> C[Capacita sobre los productos y servicios, imagen institucional y servicio al cliente] C --> 22[22] C --> D[Entrega el Manual de clasificación de puestos y funciones del cargo que va a desempeñar] D --> 23[23] D --> E[Direcciona el entrenamiento en el área que va a desempeñar] E --> 24[24] E --> F[Monitorea el proceso de entrenamiento] F --> 25[25] </pre>			
		ELABORADO POR: K.P.	FECHA: 04/05/2016
		REVISADO POR: P.R. / V.C.	FECHA: 11/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HF/RS 7/7

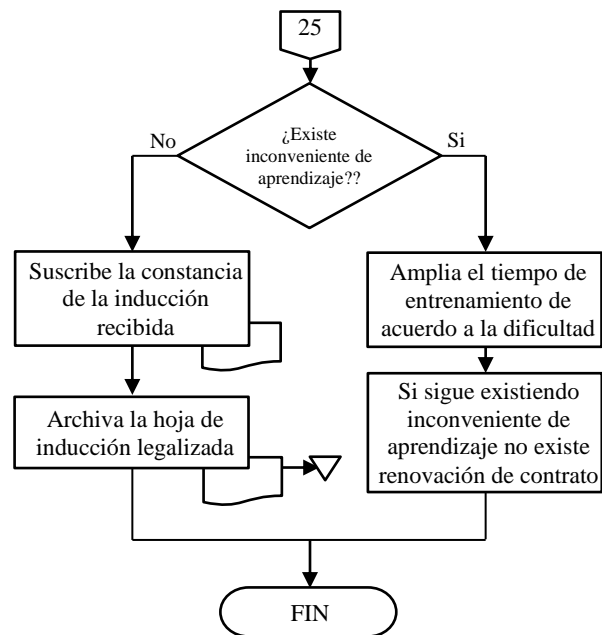
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

JEFE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

GERENTE G.

ASP. INTERNO

ASP. EXTERNO



ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 04/05/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
NARRATIVA PAGO A EMPLEADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

N/PE

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
Ingresar nómina de empleados	Contador	30 minutos
Envía al jefe de gestión financiera el rol de pagos para su revisión	Contador	5 minutos
Recibe el rol de pagos y revisa	Jefe de gestión financiera	15 minutos
Jefe de gestión financiera: Envía el rol de pagos al gerente general para su aprobación	Jefe de gestión financiera	5 minutos
Recibe el rol de pagos	Gerente general	5 minutos
Aprueba el rol de pagos y envía al jefe de gestión financiera para que proceda al pago	Gerente general	10 minutos
Jefe de gestión financiera: Recibe el rol de pagos aprobado	Jefe de gestión financiera	5 minutos
Jefe de gestión financiera: Realiza las transferencias bancarias	Jefe de gestión financiera	2 horas
Jefe de gestión financiera: Solicita al contador que realice los comprobantes de egreso	Jefe de gestión financiera	5 minutos
Realiza componentes de egreso	Contador	2 horas
Solicita firma del empleado como aval del pago	Contador	5 minutos
Firma el rol como aval del pago recibido	Empleado	5 minutos
Recibe el rol de pagos firmado y archiva	Contador	5 minutos

ELABORADO POR: KP

FECHA: 06/05/2016

REVISADO POR: PR / VC

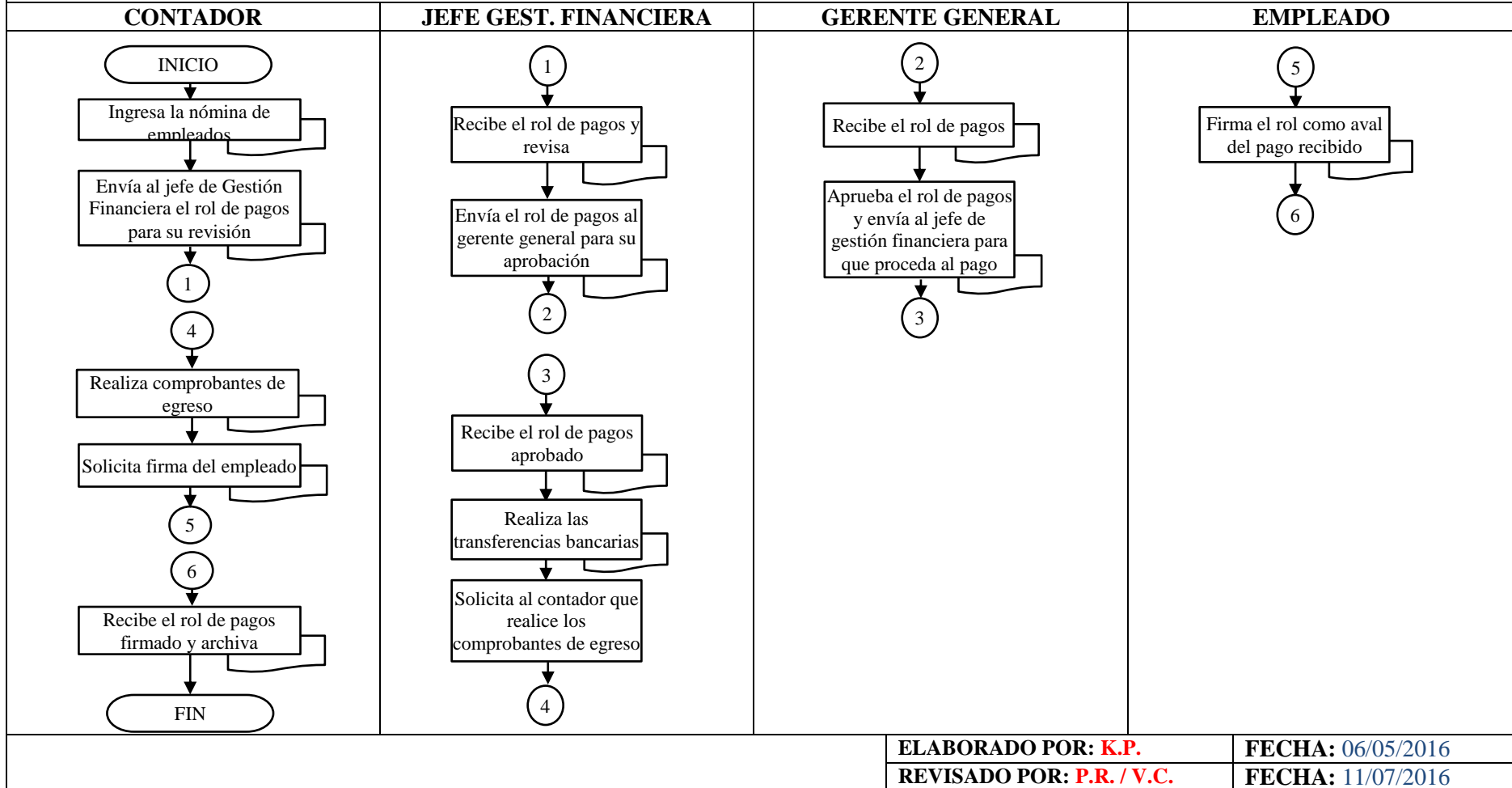
FECHA: 11/07/2016




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HJ/PE

PAGO A EMPLEADOS



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015			EP/O M 1/4
No.	Procedimiento	Si	No	Observación
1	Socio: solicita el crédito donde el ejecutivo de crédito	10	0	
2	Ejecutivo de crédito: da a conocer la información requerida y entrega al socio formularios de solicitud	10	0	
3	Socio: llena la solicitud de crédito del socio, codeudor y garantes, y firma y entrega al Ejecutivo de Microcrédito	10	0	
4	Ejecutivo de Microcrédito: Recapta la solicitud de crédito	10	0	
5	Ejecutivo de Microcrédito: Verifica que la información requerida esté completa	10	0	
6	Ejecutivo de Microcrédito: Valida y actualiza la información del socio, codeudor y garante	10	0	
7	Ejecutivo de Microcrédito: Verifica la información e inspecciona el negocio del socio y para ello utiliza formatos de Declaración patrimonial, formulario de levantamiento de información y pide permiso para entrar a la central de riesgos	10	0	
8	Ejecutivo de Microcrédito: Realiza el análisis de los riesgos	10	0	
9	Ejecutivo de Microcrédito: Emite una propuesta de microcrédito	10	0	
10	Ejecutivo de Microcrédito: Envía la documentación a instancia resolutive	10	0	
11	Comité de crédito: Recibe la propuesta de microcrédito	10	0	
12	Comité de crédito: Analiza la propuesta de microcrédito	7	3	En caso de microcrédito de un monto de hasta \$5000, el que se encarga de analizar y aprobar la propuesta es el Jefe de Crédito y Cobranza
		ELABORADO POR: KP		FECHA: 09/05/2016
		REVISADO POR: PR/VC		FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OTORGAMIENTO
DE MICROCRÉDITOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/O
M 2/4**

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
				(Manual de Gestión de Créditos y Cobranza 3.8. Niveles de aprobación de créditos)
13	Comité de crédito: Decide si acepta o no la propuesta	7	3	Existen excepciones (Manual de Gestión de Créditos y Cobranza 3.8. Niveles de aprobación de créditos)
14	Comité de crédito: determina las condiciones del otorgamiento y firma	7	3	Existen excepciones (Manual de Gestión de Créditos y Cobranza 3.8. Niveles de aprobación de créditos)
15	Comité de crédito: envía la propuesta aprobada	7	3	
16	Ejecutivo de microcrédito: Recibe la propuesta aprobada	10	0	
17	Ejecutivo de microcrédito: Envía la documentación del crédito a liquidar	10	0	
18	Ejecutivo de cobranza: Recepta y revisa la documentación de crédito a liquidar	10	0	
19	Ejecutivo de cobranza: Solicita la C.I. del socio, codeudor y garante para verificar firmas	10	0	
20	Ejecutivo de cobranza: Ingresar al sistema los datos del crédito a liquidar	10	0	
21	Ejecutivo de cobranza: Genera e imprime la documentación que garantiza la operación crediticia documentos	10	0	
22	Ejecutivo de cobranza: Entrega documentos para legalizar y formalizar el crédito	10	0	

ELABORADO POR: KP

FECHA: 09/05/2016

REVISADO POR: PR/VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/OM
3/4**

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
23	Ejecutivo de microcrédito: Recibe los documentos habilitantes para legalización y formalización	10	0	
24	Ejecutivo de microcrédito: Solicita la firma del socio, codeudor y garante	10	0	
25	Socio: firma los documentos de legalización y formalización	10	0	
26	Ejecutivo de Microcrédito: legaliza los documentos de respaldo de crédito y garantías a favor de la cooperativa	10	0	
27	Ejecutivo de Microcrédito: Realiza el desembolso de los recursos mediante acreditación a la cuenta de ahorros	10	0	
28	Ejecutivo de microcrédito: Archiva el expediente del socio	8	2	Documentos extraviados
Total Σ		266	14	

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación positiva}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{199}{280} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 95\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 95\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 5\%$$

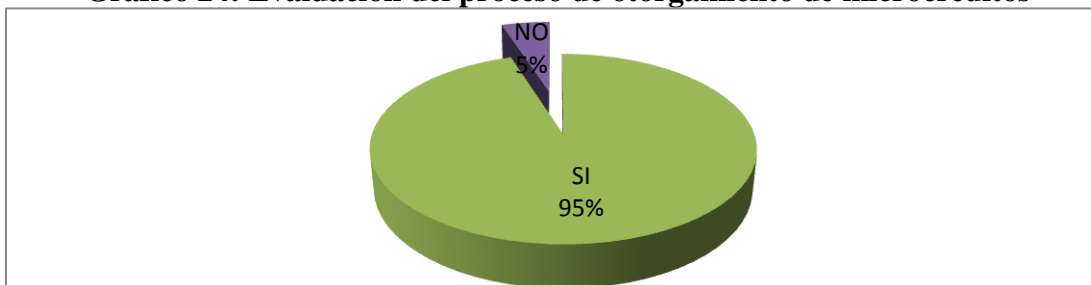
ELABORADO POR: KP

FECHA: 09/05/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016

Gráfico 24: Evaluación del proceso de otorgamiento de microcréditos



Fuente: Datos del proceso de otorgamiento de microcréditos

Elaborado por: Keyla Pozo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Resultados:

Nivel de Confianza = 95% = ALTO

Nivel de Riesgo = 5% = BAJO

Interpretación: Para analizar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de microcrédito, se tomó en cuenta 10 procesos de otorgamiento a los clientes, cada una de las etapas se calificaron sobre 1 punto. En el análisis se obtuvo un 95% de CONFIANZA, verificando que el proceso se realiza correctamente, respetando cada procedimiento y cumpliendo con lo establecido en el Manual de Gestión de Crédito y Cobranza. El 5% de nivel de RIESGO se debe a que no todos los créditos fueron aprobados por el comité de crédito, debido a que 7 de los créditos evaluados fueron concedidos por un monto superior a los \$5000, el encargado de aprobarlos fue el Comité de crédito; pero por otro lado los 3 restantes fueron de un monto inferior a los \$5000 y quien los aprobó fue el Jefe de Crédito y Cobranza. Para conocer quiénes son los encargados de aprobar los créditos según el monto se verificó el punto 3.8 Niveles de aprobación de créditos que consta en el manual. Otro punto crítico encontrado fue que de 2 créditos no se archivó todos los documentos que respaldan la operación.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 09/05/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
RECUPERACIÓN DE CARTERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/RC
1/5**

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
1	Ejecutivo de crédito: Establece un control y seguimiento de recuperación de crédito	10	0	
2	Ejecutivo de crédito: Identifica las fechas de vencimiento de los créditos	10	0	
3	Ejecutivo de crédito: Realiza notificaciones telefónicas o vía mensaje de texto 2 días previo al vencimiento de un pago	10	0	
4	Ejecutivo de crédito: De 1 a 5 días de mora, reenvía mensajes de texto recordando el monto de pago	8	2	2 clientes cancelaron en los 2 días previos al vencimientos, por tal motivo ya no se les realizó este proceso
5	Ejecutivo de crédito: El día 6 de mora realiza avisos telefónicos requiriendo el pago	6	4	2 clientes más cancelaron dentro 1-5 días de mora, por tal motivo no se les realizó este proceso
6	Ejecutivo de crédito: A partir del día 8 de mora realiza llamadas al garante y/o codeudor	5	5	1 cliente más canceló el día 6 de mora, por tal motivo no se le realizó este proceso
7	Ejecutivo de crédito: A los 10 días de vencida la cuota inicia la acción administrativa de cobranza a través de notificaciones escritas con copia a los garantes y/o codeudores	5	5	No todos los créditos de los clientes evaluados llegaron a esta instancia
8	Ejecutivo de crédito: Pasados 16 días de vencida la cuota, envía la segunda notificación con copia a los garantes y/o codeudores solidarios	3	7	2 clientes cancelaron después de recibir la primera notificación, por tal motivo no llegaron a esta instancia

ELABORADO POR: KP

FECHA: 11/05/2016

REVISADO POR: PR/VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
RECUPERACIÓN DE CARTERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/RC
2/5**

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
9	Ejecutivo de crédito: A los 20 días de vencida la cuota, envía la tercera notificación escrita, la cual debe ser enviada también al garante y/o codeudores solidarios	2	8	1 cliente canceló después de recibir la segunda notificación, por tal motivo no llegó a esta instancia
10	Cajero: Recibe el dinero de la cuota	10	0	
11	Cajero: Registra el pago en el sistema e imprime el comprobante	10	0	
12	Cajero: Entrega el comprobante de pago al socio	10	0	
13	Socio: Recibe el comprobante de pago	10	0	
14	Ejecutivo de crédito: A los 90 días de vencido el pago, inicia el trámite prejudicial	1	9	No todos los créditos de los clientes evaluados llegaron a esta instancia
15	Ejecutivo de crédito: Decide si la deuda es recuperable	1	9	No todos los créditos de los clientes evaluados llegaron a esta instancia
16	Ejecutivo de crédito: Si se analiza que la deuda es recuperable, se remite al abogado la documentación para que inicie el trámite prejudicial	1	9	No todos los créditos de los clientes evaluados llegaron a esta instancia
17	Abogado: Recibe información actualizada de la situación actual del cliente	1	9	No todos los créditos de los clientes evaluados llegaron a esta instancia

ELABORADO POR: KP

FECHA: 11/05/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
RECUPERACIÓN DE CARTERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/RC
3/5**

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
18	Abogado: Recibe el documento ejecutivo con sus debidos respaldos (pagaré, tabla de amortización, certificado de estado del crédito, certificado del R. de la propiedad)	1	9	No todos los créditos de los clientes evaluados llegaron a esta instancia
19	Abogado: Analiza la información del socio	1	9	No todos los créditos de los clientes evaluados llegaron a esta instancia
20	Abogado: Presenta la denuncia	0	10	Antes de presentar la denuncia se pueden presentar mecanismos de negociación (Manual de Gestión de Créditos y Cobranza 7.5 Mecanismos de recuperación de créditos problemáticos)
21	Abogado: Inicia el trámite judicial			Este procedimiento es opcional y no son consideradas para la calificación
22	Abogado: Realiza informes periódicos a gerencia			Este procedimiento es opcional y no son consideradas para la calificación
23	Abogado: Da la sentencia para ejecutar el cobro			Este procedimiento es opcional y no son consideradas para la calificación

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 11/05/2016

REVISADO POR: P.R. /V.C.

FECHA: 11/07/2016

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
24	Abogado: Comunica al cliente para que realice el pago			Este procedimiento es opcional y no son consideradas para la calificación
	Total Σ	105	95	

Fuente: Manual de Gestión de Crédito y Cartera CACPE Pastaza

Elaborado por: Keyla Pozo

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación positiva}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{105}{200} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 53\%$$

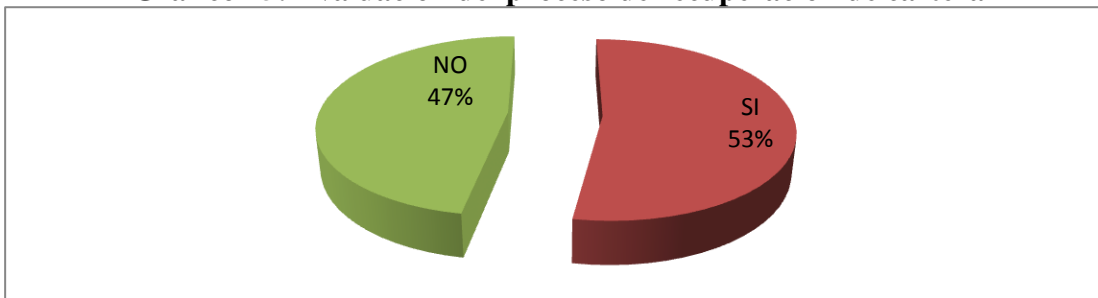
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 53\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 47\%$$

Gráfico 25: Evaluación del proceso de recuperación de cartera



Fuente: Datos del proceso de recuperación de cartera


Elaborado por: Keyla Pozo

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 11/05/2016

REVISADO POR: P.R./V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	EP/RC 5/5
<p>Resultados:</p> <p>Nivel de Confianza = 53 % = MEDIO</p> <p>Nivel de Riesgo = 47% = MEDIO</p> <p>Interpretación: El proceso de recuperación de cartera es uno de los más importantes dentro de la CACPE Pastaza, en la evaluación realizada se pudo constatar que cada procedimiento es realizado correctamente según sea el caso del cliente, para el estudio se tomaron en cuenta 10 casos de recuperación de cartera. De los créditos estudiados 2 clientes cancelaron después de realizarse la primera llamada telefónica; 2 clientes más cancelaron dentro de 1-5 días de mora; 1 cliente canceló el día 6 de mora; 2 clientes cancelaron después de recibir la primera notificación; 1 cliente canceló después de recibir la segunda notificación; 1 cliente más canceló al recibir la tercera notificación escrita. Un solo cliente llegó a la instancia de trámite prejudicial pero se llegó a un acuerdo para cancelar la deuda según lo dispuesto en el Manual de Gestión de Créditos y Cobranza 7.5 Mecanismos de recuperación de créditos problemáticos. Se logró identificar que los ejecutivos de crédito ponen en práctica todas las alternativas existentes para requerir el pago de los créditos, pero esto no es necesario y no les asegura el pago inmediato por parte de los clientes, siendo en ocasiones necesario iniciar trámites prejudiciales.</p>		
ELABORADO POR: K.P.		FECHA: 11/05/2016
REVISADO POR: P.R./V.C.		FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/RS
1/8**

Para efectos de evaluación de cada etapa del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, se dividirán los datos de la siguiente manera:

- Datos del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción realizado a candidatos internos
- Datos del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción realizado a candidatos externos

Aspirantes internos

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
1	Recibe y analiza el requerimiento de personal	1	0	
2	Comunica al Gerente General la necesidad de contratar personal	1	0	
3	Recibe la notificación de la resolución autorizada	1	0	
4	Si el cargo es nuevo, tramita el levantamiento de perfil del cargo y funciones	0	1	Todos los empleados contratados en el año 2015, ocuparon cargos ya existentes
5	Si el cargo no es nuevo, revisa y analiza el perfil del cargo el perfil del cargo en función del manual de clasificación de puestos y funciones	1	0	
6	Recibe la notificación de la resolución autorizada	1	0	
7	Verifica la existencia de partida presupuestaria para la contratación	1	0	
8	Analiza las posibles opciones internas revisando el perfil de competencias y desempeño en la cooperativa	1	0	En este año se tomó en cuenta 1 aspirante interno para el cargo
9	Comunica a los aspirantes internos	1	0	
10	Entrega la normativa vinculada al puesto vacante para prueba posterior	1	0	

ELABORADO POR: KP

FECHA: 13/05/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/RS
2/8**

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
11	Fija y comunica la fecha de evaluación	1	0	
12	Coordina y desarrolla el cuestionario técnico y test psicológico de acuerdo al puesto vacante	1	0	
13	Aplica las pruebas a los aspirantes	1	0	
14	Evalúa y califica las prueba	1	0	
15	Comunica los resultados de los candidatos internos al Gerente General	1	0	
16	Comunica los resultados al empleado ganador	1	0	
17	Realiza un Adendum al contrato de trabajo	1	0	
18	Legaliza el Adendum	1	0	
19	Para empezar el proceso de inducción, entrega al jefe inmediato el formulario de inducción	1	0	
20	Informa al custodio de activos, el ingreso del nuevo colaborador para preparar la entrega de muebles, equipos y enseres de oficina	1	0	
21	Hace la presentación directa del empleado a todas las áreas	1	0	
22	Imparte al empleado la normativa vigente	1	0	
23	Capacita sobre los productos y servicios, imagen institucional y servicio al cliente	1	0	
24	Entrega el Manual de clasificación de puestos y funciones del cargo que va a desempeñar	1	0	
25	Direcciona el entrenamiento en el área que va a desempeñar	1	0	
26	Monitorea el proceso de entrenamiento	1	0	

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 13/05/2016

REVISADO POR: P.R ./V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/RS
3/8**

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
27	Si existe inconveniente de aprendizaje, amplia el tiempo de entrenamiento de acuerdo a la dificultad	0	1	El personal contratado no tuvo problemas de aprendizaje
28	Si sigue existiendo inconveniente de aprendizaje no existe renovación de contrato	0	1	El personal contratado durante este año no tuvo problemas de aprendizaje
29	No existe inconveniente de aprendizaje, suscribe la constancia de la inducción recibida	1	0	
30	Archiva la hoja de inducción legalizada y con esto termina el proceso	1	0	
	Total Σ	27	3	

*Fuente: flujograma del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal
Elaborado por: Keyla Pozo*

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación positiva}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{27}{30} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 90\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 90\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 10\%$$

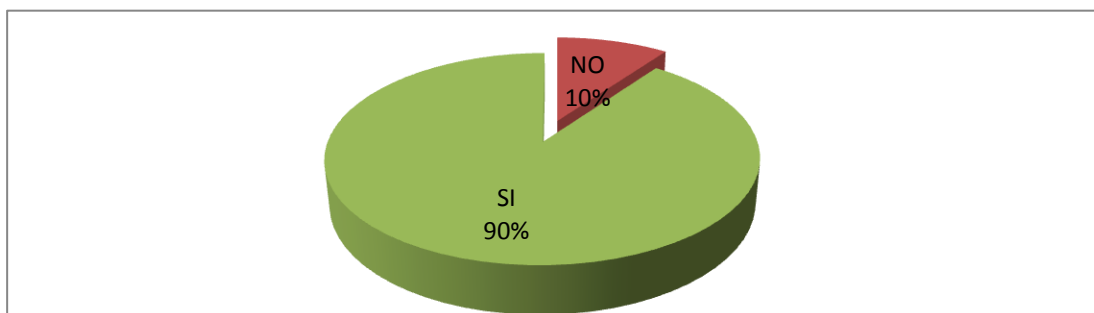
ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 13/05/2016

REVISADO POR: P.R. /V.C.

FECHA: 11/07/2016

Gráfico 26: Evaluación del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción a candidatos internos



Fuente: Datos del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción a candidatos internos

Elaborado por: Keyla Pozo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Resultados:

Nivel de Confianza = 90% = ALTO

Nivel de Riesgo = 10% = BAJO

Interpretación: El proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción a candidatos internos es eficiente, llegando a un nivel de confianza ALTO, equivalente al 90%, esto es producto del excelente trabajo que desempeña la Jefe de Gestión de Talento Humano, misma que toma en cuenta cada una de las etapas del proceso.

El 10% de nivel de RIESGO es debido a que no se tramitó el levantamiento de perfil del cargo y funciones ya que el personal contratado ocupó un puesto ya existente y además no se amplió el tiempo de entrenamiento por que no fue necesario.

ELABORADO POR: K.P.

FECHA: 13/05/2016

REVISADO POR: P.R./V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/RS
5/8**

Aspirantes externos

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
1	Recibe y analiza el requerimiento de personal	4	0	
2	Comunica al Gerente General la necesidad de contratar personal	4	0	
3	Recibe la notificación de la resolución autorizada	4	0	
4	Si el cargo es nuevo, tramita el levantamiento de perfil del cargo y funciones	0	4	Todos los empleados contratados en el año 2015, ocuparon cargo ya existentes
5	Si el cargo no es nuevo, revisa y analiza el perfil del cargo el perfil del cargo en función del manual de clasificación de puestos y funciones	4	0	
6	Recibe la notificación de la resolución autorizada	4	0	
7	Verifica que exista partida presupuestaria para la contratación de personal	4	0	
8	Hace anuncios de solicitud de personal	4	0	
9	Recepta las carpetas de candidatos externos	4		
10	Analiza y elige los candidatos a aspirantes conforme el perfil requerido	3	1	Un aspirante no contaba con el perfil requerido
11	Concreta la entrevista preliminar	4	0	
12	Confirma y obtiene las referencias personales y familiares	4	0	
13	Fija y comunica la fecha de evaluación	4	0	
14	Coordina y desarrolla el cuestionario técnico y test psicológico de acuerdo al puesto vacante	4	0	
15	Aplica las pruebas a los aspirantes	4	0	
16	Evalúa y califica las pruebas	4	0	
17	Después de las pruebas de los candidatos externos, conforma y presenta terna al Gerente	4	0	

ELABORADO POR: KP

FECHA: 13/05/2016

REVISADO POR: PR/VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/RS
6/8**

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
18	Fija cita para entrevista con el Gerente General	4	0	
19	Desarrolla la entrevista final	4	0	
20	Analiza los resultados del proceso	4	0	
21	Selecciona y comunica a la persona elegida	4	0	
22	Incorpora la documentación del personal al archivo general	4	0	
23	Elabora el contrato que incluye periodo de prueba	4	0	
24	Legaliza el contrato	4	0	
25	Notifica a la inspectoría de trabajo	4	0	
26	Realiza el aviso de entrada en el IESS	4	0	
27	Para empezar el proceso de inducción, entrega al jefe inmediato el formulario de inducción	4	0	
28	Informa al custodio de activos, el ingreso del nuevo colaborador para preparar la entrega de muebles, equipos y enseres de oficina	4	0	
29	Hace la presentación directa del empleado a todas las áreas	4	0	
30	Imparte al empleado la normativa vigente	2	2	2 personas contratadas no recibieron la normativa vigente
31	Capacita sobre los productos y servicios, imagen institucional y servicio al cliente	4	0	
32	Entrega el Manual de clasificación de puestos y funciones del cargo que va a desempeñar	4	0	
33	Direcciona el entrenamiento en el área que va a desempeñar	4	0	
34	Monitorea el proceso de entrenamiento	4	0	
35	Si existe inconveniente de aprendizaje, amplia el tiempo de entrenamiento de acuerdo a la dificultad	0	4	El personal contratado no tuvo problemas de aprendizaje

ELABORADO POR: KP

FECHA: 13/05/2016

REVISADO POR: PR/VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/RS
7/8**

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
36	Si sigue existiendo inconveniente de aprendizaje no existe renovación de contrato	0	4	El personal contratado durante este año no tuvo problemas de aprendizaje
37	Si no existe inconveniente de aprendizaje, suscribe la constancia de la inducción recibida	4	0	
38	Archiva la hoja de inducción legalizada y con esto termina el proceso	4	0	
	Total Σ	137	15	

*Fuente: flujograma del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal
Elaborado por: Keyla Pozo*

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación positiva}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{137}{152} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 90\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 90\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 10\%$$

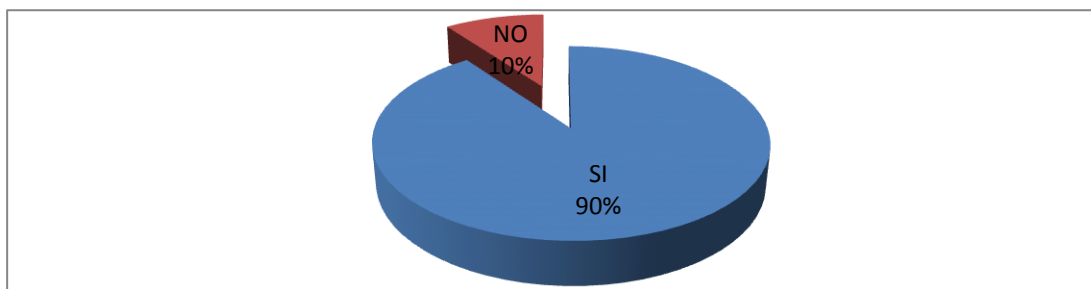
ELABORADO POR: KP

FECHA: 13/05/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016

Gráfico 27: Evaluación del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción a candidatos externos



Fuente: Datos del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción a candidatos externos

Elaborado por: Keyla Pozo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Resultados:

Nivel de Confianza = 90% = ALTO

Nivel de Riesgo = 10% = BAJO

Interpretación: Durante la evaluación del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción a candidatos externos se verificó que cada etapa se realiza de manera correcta, obteniendo así un nivel de confianza ALTO, representado en un 90%.

En lo referente al nivel de RIESGO se obtuvo un 10%, ya que los puestos que ocupó el nuevo personal ya existían y por lo tanto no se realizó el procedimiento de levantamiento de perfil del cargo y funciones; además como el personal tuvo un buen proceso de inducción no fue necesario incrementar el tiempo de entrenamiento y 2 de las personas contratadas no recibieron toda la normativa vigente.

	ELABORADO POR: KP	FECHA: 13/05/2016
	REVISADO POR: PR /VC	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
PAGO A EMPLEADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/PE
1/2**

No.	Procedimiento	Si	No	Observación
1	Contador: Ingresar nómina de empleados	75	0	
2	Contador: Envía al jefe de gestión financiera el rol de pagos para su revisión	75	0	
3	Jefe de gestión financiera: Recibe el rol de pagos y revisa	75	0	
4	Jefe de gestión financiera: Envía el rol de pagos al gerente general para su aprobación	75	0	
5	Gerente general: Recibe el rol de pagos	75	0	
6	Gerente general: Aprueba el rol de pagos y envía al jefe de gestión financiera para que proceda al pago	75	0	
7	Jefe de gestión financiera: Recibe el rol de pagos aprobado	75	0	
8	Jefe de gestión financiera: Realiza las transferencias bancarias	75	0	
9	Jefe de gestión financiera: Solicita al contador que realice los comprobantes de egreso	75	0	
10	Contador: Realiza componentes de egreso	75	0	
11	Contador: Solicita firma del empleado como aval del pago	75	0	
12	Empleado: Firma el rol como aval del pago recibido	75	0	
13	Contador: Recibe el rol de pagos firmado y archiva	75	0	
	Total Σ	975	0	

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación positiva}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{975}{975} * 100$$

ELABORADO POR: KP	FECHA: 16/05/2016
REVISADO POR: PR/VC	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
PAGO A EMPLEADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**EP/PE
2/2**

Nivel de confianza = 100%

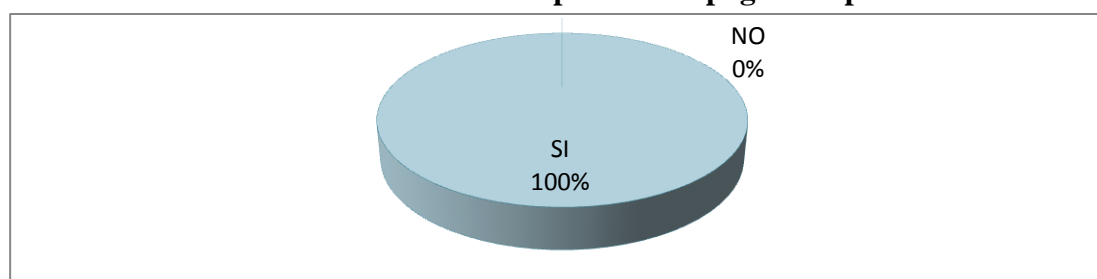
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

Nivel de riesgo = 100% – Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% – 100%

Nivel de riesgo = 0%

Gráfico 28: Evaluación del proceso de pago a empleados



Fuente: Datos del proceso de pago a empleados

Elaborado por: Keyla Pozo

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MEDIO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Resultados:

Nivel de Confianza = 100% = ALTO

Nivel de Riesgo = 0% = BAJO

Interpretación: No existió ningún inconveniente dentro del proceso de pagos a empleados durante el periodo 2015, por tal motivo se llegó a un 100% de nivel de CONFIANZA. Para este caso se tomó en cuenta el rol de pagos completo en el que constan todos los empleados y a cada uno se le dio la calificación de 1.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 16/05/2016

REVISADO POR: PR/VC

FECHA: 11/07/2016

Tabla 30: Operacionalización de la meta

CARACTERÍSTICAS	COMPONENTE
ATRIBUTO	Microcréditos
ESCALA	cumplimiento de procesos
ESTATUS	10
UMBRAL	8
HORIZONTAL	1 año
FECHA DE INICIO	01 de enero de 2015
FECHA FINAL	31 de diciembre de 2015
RESPONSABLE	Keyla Pozo

Elaborado por: Keyla Pozo

Tabla 31: Operacionalización de la meta

CARACTERÍSTICAS	COMPONENTE
ATRIBUTO	Reclutamiento, selección, contratación e inducción
ESCALA	cumplimiento de procesos
ESTATUS	5
UMBRAL	3
HORIZONTAL	1 año
FECHA DE INICIO	01 de enero de 2015
FECHA FINAL	31 de diciembre de 2015
RESPONSABLE	Keyla Pozo

Elaborado por: Keyla Pozo

ELABORADO POR: KP

FECHA: 07/06/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

IG 2/13

Tabla 32: Operacionalización de la meta

CARACTERÍSTICAS	COMPONENTE
ATRIBUTO	Pago a empleados
ESCALA	cumplimiento de procesos
ESTATUS	75
UMBRAL	60
HORIZONTAL	1 año
FECHA DE INICIO	01 de enero de 2015
FECHA FINAL	31 de diciembre de 2015
RESPONSABLE	Keyla Pozo

Elaborado por: Keyla Pozo

Tabla 33: Operacionalización de la meta

CARACTERÍSTICAS	COMPONENTE
ATRIBUTO	Aprobación de créditos
ESCALA	Tiempo de aprobación de créditos
ESTATUS	3 días
UMBRAL	5 días
HORIZONTAL	1 año
FECHA DE INICIO	01 de enero de 2015
FECHA FINAL	31 de diciembre de 2015
RESPONSABLE	Keyla Pozo

Elaborado por: Keyla Pozo

ELABORADO POR: KP

FECHA: 07/06/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

IG 3/13

Tabla 34: Operacionalización de la meta

CARACTERÍSTICAS	COMPONENTE
ATRIBUTO	Capacitación
ESCALA	Aprobación de capacitaciones
ESTATUS	75
UMBRAL	60
HORIZONTAL	1 año
FECHA DE INICIO	01 de enero de 2015
FECHA FINAL	31 de diciembre de 2015
RESPONSABLE	Keyla Pozo

Elaborado por: Keyla Pozo

Tabla 35: Operacionalización de la meta

CARACTERÍSTICAS	COMPONENTE
ATRIBUTO	Créditos
ESCALA	Colocación de créditos
ESTATUS	6'500.000.00
UMBRAL	5'000.000.00
HORIZONTAL	1 año
FECHA DE INICIO	01 de enero de 2015
FECHA FINAL	31 de diciembre de 2015
RESPONSABLE	Keyla Pozo

Elaborado por: Keyla Pozo

ELABORADO POR: KP	FECHA: 07/06/2016
REVISADO POR: PR /VC	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

IG 4/13

INDICADORES DE EFICACIA

• **INDICADOR DE EFICACIA: Proceso de otorgamiento de microcréditos**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{de procesos de otorgamiento de microcréditos cumplidos en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{Total de micro créditos solicitados en el año 2015 (evaluados)}}$$

Para calcular el indicador previamente se toma como estatus 10 microcréditos y umbral 8 microcréditos

$$= \frac{8 \text{ microcréditos}}{10 \text{ microcréditos}} \times 100 = 0,80 \times 100 = 80\% \text{ mínimo}$$

$$= \frac{9 \text{ microcréditos}}{10 \text{ microcréditos}} \times 100 = 0,90 \times 100 = 90\% \text{ aceptable}$$

$$= \frac{10 \text{ microcréditos}}{10 \text{ microcréditos}} \times 100 = 1 \times 100 = 100\% \text{ satisfactorio}$$

Aplicación del indicador:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{de procesos de otorgamiento de microcréditos cumplidos en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{Total de micro créditos solicitados en el año 2015 (evaluados)}}$$

$$= \frac{10 \text{ microcréditos}}{10 \text{ microcréditos}} \times 100 = 100\%$$

Interpretación: De los 10 microcréditos que se evaluó, la totalidad de ellos fueron cumplidos exitosamente mostrando eficacia en el proceso.

	ELABORADO POR: KP	FECHA: 07/06/2016
	REVISADO POR: PR/VC	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

IG 5/13

INDICADOR DE EFICACIA: Proceso de recuperación de cartera

$$\frac{\text{Nº de procesos cumplidos en recuperación de cartera en el año 2015}}{\text{Nº Total de procesos evaluados de la recuperación de cartera en el año 2015}}$$

Para el proceso de recuperación de cartera se ha tomado como status 10 microcréditos y como umbral 8.

$$= \frac{8 \text{ micro créditos}}{10 \text{ micro créditos}} \times 100 = 0,80 \times 100 = 80\% \text{ mínimo}$$

$$= \frac{9 \text{ micro créditos}}{10 \text{ micro créditos}} \times 100 = 0,90 \times 100 = 90\% \text{ aceptable}$$

$$= \frac{10 \text{ micro créditos}}{10 \text{ micro créditos}} \times 100 = 1 \times 100 = 100\% \text{ satisfactorio}$$

Aplicación del indicador:

$$\frac{\text{Nº de procesos cumplidos en recuperación de cartera en el año 2015}}{\text{Nº Total de procesos evaluados de la recuperación de cartera en el año 2015}}$$

$$= \frac{10 \text{ micro créditos}}{10 \text{ micro créditos}} \times 100 = 100\%$$

Interpretación: Existió un proceso eficaz de recuperación de cartera, aunque se llegó con 1 crédito a la instancia de demanda pero a pesar de eso se logró la recuperación total.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 07/06/2016

REVISADO POR: PR/VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

IG 6/13

INDICADOR DE EFICACIA: Proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal

Nº de procesos cumplidos en el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal en el año 2015

Nº Total de procesos evaluados en el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal en el año 2015

Para el cálculo previo del indicador se ha tomado como estatus 5 y como umbral 3

$$= \frac{3 \text{ personas}}{5 \text{ personas}} \times 100 = 0,60 \times 100 = 60\% \text{ mínimo}$$

$$= \frac{4 \text{ personas}}{5 \text{ personas}} \times 100 = 0,80 \times 100 = 80\% \text{ aceptable}$$

$$= \frac{5 \text{ personas}}{5 \text{ personas}} \times 100 = 1 \times 100 = 100\% \text{ satisfactorio}$$

Aplicación del indicador:

Nº de procesos cumplidos en el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal en el año 2015

Nº Total de procesos evaluados en el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal en el año 2015

$$= \frac{5 \text{ personas}}{5 \text{ personas}} \times 100 = 100\%$$

Interpretación: En el reclutamiento, selección, contratación e inducción de aspirantes ya sea interno o externo, se cumplió el 100% del proceso en los 5 casos evaluados.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 07/06/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

IG 7/13

INDICADOR DE EFICACIA: Proceso de pago a empleados

$$\frac{\text{N}^\circ \text{de procesos cumplidos del pago a empleados en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{Total de emplados en el año 2015}}$$

Previamente se ha calculado el indicador utilizando como estatus 75 y como umbral 60

$$= \frac{60}{75} \times 100 = 0,80 \times 100 = 80\% \text{ mínimo}$$

$$= \frac{68}{75} \times 100 = 0,91 \times 100 = 91\% \text{ aceptable}$$

$$= \frac{75}{75} \times 100 = 1 \times 100 = 100\% \text{ satisfactorio}$$

Aplicación del indicador:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{de procesos cumplidos del pago a empleados en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{Total de emplados en el año 2015}}$$

$$= \frac{75 \text{ empleados}}{75 \text{ empleados}} \times 100 = 100\%$$

Interpretación: En el caso de los 75 empleados de la empresa se cumplió con eficiencia el proceso de pago, todos recibieron el dinero si ningún inconveniente.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 07/06/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

IG 8/13

INDICADORES DE EFICIENCIA

• **INDICADOR DE EFICIENCIA: Tiempo de aprobación de créditos**

$$\frac{\text{Nº de días de aprobación de créditos}}{\text{Nº Total de días establecido para aprobación de créditos}}$$

Para calcular el indicador previamente se toma como estatus 3 días y umbral 5 días

$$= \frac{5 \text{ días}}{3 \text{ días}} \times 100 = 1,67 \times 100 = 167\% \text{ mínimo}$$

$$= \frac{4 \text{ días}}{3 \text{ días}} \times 100 = 1,33 \times 100 = 133\% \text{ Aceptable}$$

$$= \frac{3 \text{ días}}{3 \text{ días}} \times 100 = 1 \times 100 = 100\% \text{ satisfactorio}$$

Aplicación del indicador:

$$\frac{\text{Nº de días de aprobación de créditos}}{\text{Nº Total de días establecido para aprobación de créditos}}$$

$$= \frac{3 \text{ días}}{3 \text{ días}} \times 100 = 100\%$$

Interpretación: La CACPE Pastaza da respuesta a sus socios sobre la aprobación de créditos dentro del lapso establecido; es decir; dentro de 3 días.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 07/06/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

IG 9/13

INDICADOR DE EFICIENCIA: Satisfacción de socios solicitantes de créditos

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitantes de créditos satisfechos}}{\text{N}^\circ \text{ Total de socios solicitantes de créditos (evaluados)}}$$

Anticipadamente se calcula el indicador tomando como estatus el total de créditos evaluados (10) y como umbral 8.

$$= \frac{8 \text{ socios}}{10 \text{ socios}} \times 100 = 0,80 \times 100 = 80\% \text{ mínimo}$$

$$= \frac{9 \text{ socios}}{10 \text{ socios}} \times 100 = 0,90 \times 100 = 90\% \text{ aceptable}$$

$$= \frac{10 \text{ socios}}{10 \text{ socios}} \times 100 = 1 \times 100 = 100\% \text{ satisfactorio}$$

Aplicación del indicador:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitantes de créditos satisfechos}}{\text{N}^\circ \text{ Total de socios solicitantes de créditos (evaluados)}}$$

$$= \frac{10 \text{ socios}}{10 \text{ socios}} \times 100 = 100\%$$

Interpretación: Los 10 socios que solicitaron créditos en la cooperativa se sintieron satisfechos, ya que fueron bien atendidos y las respuesta a sus solicitudes son rápidas.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 07/06/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**IG
10/13**

INDICADOR DE EFICIENCIA: Personal capacitado

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que recibieron capacitación}}{\text{N}^\circ \text{ Total de empleados}}$$

Para el cálculo previo del indicador se tomó como estatus la totalidad de empleados (75) y un umbral de 60 empleados.

$$= \frac{60 \text{ empleados}}{75 \text{ empleados}} \times 100 = 0,80 \times 100 = 80\% \text{ mínimo}$$

$$= \frac{68 \text{ empleados}}{75 \text{ empleados}} \times 100 = 0,91 \times 100 = 91\% \text{ aceptable}$$

$$= \frac{75 \text{ empleados}}{75 \text{ empleados}} \times 100 = 1 \times 100 = 100\% \text{ satisfactorio}$$

Aplicación del indicador:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que recibieron capacitación}}{\text{N}^\circ \text{ Total de empleados}}$$

$$= \frac{75 \text{ empleados}}{75 \text{ empleados}} \times 100 = 100\%$$

Interpretación: El 100% del personal ha recibido capacitaciones referentes a las áreas en las que se desempeñan, aquellas capacitaciones fueron eficientes y todos los empleados las aprobaron.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 07/06/2016

REVISADO POR: PR /VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**IG
11/13**

INDICADOR DE EFICIENCIA: Colocación de cartera

$$\frac{\text{Costo de créditos ejecutados}}{\text{Costo total de créditos planificados}}$$

Para el cálculo previo del indicador se tomó como estatus el costo total planificado de \$6'500.000.00 y un umbral de \$6'250.000.00.

$$= \frac{5'000.000.00}{6'500.000.00} \times 100 = 0,77 \times 100 = 77\% \text{ mínimo}$$

$$= \frac{6'348.668.84}{6'500.000.00} \times 100 = 0,98 \times 100 = 98\% \text{ aceptable}$$

$$= \frac{6'500.000.00}{6'500.000.00} \times 100 = 1 \times 100 = 100\% \text{ satisfactorio}$$

Aplicación del indicador:

$$\frac{\text{Costo de créditos ejecutados}}{\text{Costo total de créditos planificados}}$$

$$= \frac{6'348.668.84}{6'500.000.00} \times 100 = 0,98 \times 100 = 98\%$$

Interpretación: Se ha colocado \$6'348.668.84 del costo total planificado para créditos equivalente al 98%, mismo que representa un porcentaje aceptable.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 07/06/2016

REVISADO POR: PR/VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**IG
12/13**

ÁREA:	Gestión de créditos y cobranza y; gestión de talento humano							
OBJETIVO:	Mejorar el cumplimiento de los procesos de otorgamiento de microcréditos y contratación de personal							
RESPONSABLE:	Keyla Pozo							
FACTOR EFICACIA	INDICADOR	ESTATUS	UMBRAL	MINIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	MÁXIMO
Proceso de otorgamiento de microcréditos	(N° de procesos de otorgamiento de microcréditos cumplidos en el año 2015 / N° Total de microcréditos solicitados en el año 2015 (evaluados))	10	8	8	9	10	10	10
Proceso de recuperación de cartera	(N° de procesos cumplidos en recuperación de cartera en el año 2015 / N° Total de procesos evaluados de la recuperación de cartera en el año 2015)	10	8	8	9	10	10	10
Proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción	(N° de procesos cumplidos en el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal en el año 2015 / N° Total de procesos evaluados en el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal en el año 2015)	5	3	3	4	5	5	5
Proceso de pago a empleados	(N° de procesos cumplidos del pago a empleados en el año 2015 / N° Total de empleados en el año 2015)	75	60	60	68	75	75	75

ELABORADO POR: KP

FECHA: 07/06/2016

REVISADO POR: PR/VC

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**IG
13/13**

ÁREA:	Gestión de créditos y cobranza y; gestión de talento humano							
OBJETIVO:	Medir el cumplimiento de las metas propuestas por la CACPE Pastaza durante el año 2015							
RESPONSABLE:	Keyla Pozo							
FACTOR EFICIENCIA	INDICADOR	ESTATUS	UMBRAL	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	MÁXIMO
Tiempo de aprobación de créditos	(N° de días de aprobación de créditos)/(N° Total de días establecido para aprobación de créditos)	3	5	5	4	3	3	3
Satisfacción de socios solicitudes de créditos	(N° de solicitantes de créditos satisfechos)/(N° Total de socios solicitantes de créditos (evaluados)	10	8	8	9	10	10	10
Personal capacitado	(N° de empleados que recibieron capacitación)/(N° Total de empleados)	75	60	60	68	75	75	75
Colocación de créditos	(Costo de créditos ejecutados)/(Costo total de créditos planificados)	6'500.000.00	5'000.000.00	5'000.000.00	6'348.668.84	6'500.000.00	6'500.000.00	6'500.000.00

ELABORADO POR: KP	FECHA: 07/06/2016
REVISADO POR: PR/VC	FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

HH 1/7

Hallazgo 1

Título: Reglamento interno desactualizado

Condición: La última actualización del reglamento interno de la cooperativa se realizó en el 29 de marzo del 2010, como se pudo verificar en la documentación entregada por la empresa.

Criterio: El Reglamento interno de la CACPE Pastaza en su artículo 30 menciona: “Es atribución de la Asamblea General aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones.”

Causa: La Asamblea General no trató en las reuniones el punto referente a actualización de la normativa interna.

Efecto: Existió desactualización del reglamento interno desde el año 2010 que fue inscrito y aprobado.

Conclusión: La falta de interés de la Asamblea General al momento de tratar temas relacionados con la normativa interna, causó la desactualización del reglamento interno que rige a toda la cooperativa.

Recomendación:

A la Asamblea General: Se recomienda en las reuniones de la Asamblea General tratar en el orden del día temas referentes a la evaluación u actualización del reglamento interno de trabajo para posteriormente ser entregado al ministerio de Trabajo.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 15/06/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

HH 2/7

Hallazgo 2

Título: Ausencia de mejoras al sistema de control interno de la cooperativa.

Condición: No se realizan evaluaciones periódicas y no se propone mejoras al sistema de control interno implementado en la cooperativa.

Criterio: El Manual de Control Interno, en la sección II, Artículo 4, expresa lo siguiente: “La unidad de auditoría interna de la empresa es la responsable de la evaluación permanente del sistema de control interno. A su vez, la firma de auditoría externa evaluará anualmente el sistema de control interno de la empresa.”

Causa: Desde el año de implementación del sistema de control interno basado en el método coso ERM en la cooperativa, no se han preocupado de realizar evaluaciones y mejoras al sistema.

Efecto: No se tuvo una correcta verificación del cumplimiento de la gestión administrativa y financiera de la empresa, lo que provocó que no se pueda estar alerta ante las señales de riesgo y poder dar soluciones inmediatas.

Conclusiones: Debido a la falta de preocupación y empeño en realizar evaluaciones y mejoras anuales al sistema de control interno, fue imposible que se tenga acciones correctivas ante los incumplimientos de la gestión administrativa y financiera.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 15/06/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

HH 3/7

Recomendaciones:

A la Auditora interna: Se recomienda a la auditora interna de la CACPE Pastaza que anualmente se realice la evaluación del sistema de control interno utilizando los cuestionarios prediseñados, dichos cuestionarios deben ir dirigidos al consejo de administración, funcionarios y personal tal como se expresa en el manual de control interno de la institución. A la vez se pide que de acuerdo a las necesidades se den las mejoras requeridas.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 15/06/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

HH 4/7

Hallazgo 3

Título: Seguimiento de los reclamos de los clientes.

Condición: No se efectúa un seguimiento de los reclamos de los socios y de las soluciones que se dan.

Criterio: El manual de funciones por puestos de trabajo, menciona dentro de las actividades esenciales del Jefe de Captaciones lo siguiente: “Solucionar problemas que se presenten con socios respecto al área de captaciones, registrar y dar seguimiento a las quejas y reclamos de los socios.”

Causa: El jefe de captaciones soluciona las quejas y reclamos que tienen los socios, pero una vez resueltos da como terminado el proceso y no existe un registro y seguimiento de las inconformidades para posteriormente análisis.

Efecto: Como consecuencia de la falta de seguimiento a los reclamos presentados por los socios de la cooperativa no se pudo analizar y aplicar acciones correctivas para evitar que ocurra lo mismo en posteriores ocasiones.


Conclusión: La falta de un adecuado seguimiento de las quejas y reclamos de los socios ha ocasionado que no se pueda realizar un análisis de los mismos para dar soluciones inmediatas para que no siga ocurriendo lo mismo, con la finalidad que los socios estén conformes con los servicios y los califiquen como eficientes.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 15/06/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	HH 5/7
<p>Recomendación:</p> <p>Al Jefe de Captaciones: Se recomienda que después de resolver las quejas y reclamos de los socios se realice un registro de las mismas para dar un adecuado seguimiento, y mediante esto verifique donde está fallando el proceso para evitar que las inconformidades sigan en ascenso.</p>		
		ELABORADO POR: KP FECHA: 15/06/2016
		REVISADO POR: P.R. / V.C. FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

HH 6/7

Hallazgo 4

Título: Arqueos sorpresivos.

Condición: No se realizan periódicamente arqueos sorpresivos en las ventanillas de la cooperativa durante el transcurso del día.

Criterio: El manual de funciones por puestos de trabajo de la CACPE Pastaza, menciona dentro de las actividades esenciales de la Supervisoras de Captaciones lo siguiente: “Realizar arqueos sorpresivos de cajas en todas las oficinas operativas.”

Causa: Desconocimiento de parte de la Supervisora de Captaciones sobre todas las funciones que debe desempeñar en su área de trabajo. Entre ellos se encuentra la ejecución de arqueos de manera sorpresiva.

Efecto: Únicamente se realizan los arqueos diarios de caja al finalizar la jornada de trabajo; arqueos que son de conocimiento de todas las personas que laboran en el área de captaciones y debido a eso están preparados para que no se encuentre ninguna anomalía durante el arqueo que realiza la supervisora.

Conclusión: Debido a la falta de arqueos sorpresivos en la cooperativa, no se ha logrado detectar malos manejos del dinero recaudado durante el día de labores.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 15/06/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

HH 7/7

Recomendación:

A la Supervisora de Captaciones: Se recomienda a la Supervisora de Captaciones realizar arqueos de manera sorpresiva, con la finalidad de conocer en realidad si los movimientos diarios realizados por los cajeros y recaudadores son efectuados con eficiencia.

ELABORADO POR: KP

FECHA: 15/06/2016

REVISADO POR: P.R. / V.C.

FECHA: 11/07/2016

INFORME DE CONTROL INTERNO

**COOPERATIVA DE AHORRO YCRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE
PASTAZA LTDA.**

INFORME GENERAL

Informe de la evaluación del sistema de Control Interno de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, periodo 2015.

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., es una institución del sistema financiero de la Ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, ha venido presentando problemas derivados del incumplimiento de los procesos de la gestión Administrativa y Financiera, por tal motivo es indispensable la realización de una evaluación al sistema de control interno.

Objetivos del examen

Evaluar el sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la Ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, periodo 2015, para el cumplimiento eficiente de la gestión Administrativa y Financiera.

Alcance del examen

Con la evaluación de control interno, se enfocara a los procesos del área administrativa financiera, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, con la finalidad de determinar su cumplimiento.

Limitación del alcance

Existieron limitaciones con el volumen de información que la cooperativa estuvo dispuesta a brindar debido al sigilo bancario existente. En lo referente a los créditos solo se pudo evaluar 10 otorgamientos, de los cuales se excluyó el nombre y la documentación presentada por los mismos.

Base Legal

Ley Orgánica de Economía popular y solidaria

Art 2.- Ámbito.- Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Las disposiciones de la presente Ley no se aplicarán a las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes o prestación de servicios.

Tampoco serán aplicables las disposiciones de la presente Ley, a las mutualistas y fondos de inversión, las mismas que se regirán por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Mercado de Valores, respectivamente.

Reglamento interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Art. 1.- Actividad económica, domicilio y ámbito de aplicación.- El ámbito de aplicación de las disposiciones de este reglamento será de carácter general, para todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

El presente reglamento contiene las normas y procedimientos que regulan los procesos de Administración de los Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; además regula la aplicación de los subsistemas de administración de los Recursos Humanos, así como los derechos y obligaciones de las relaciones laborales.

Manual de Gestión de Crédito y Cobranza

El presente Manual de Crédito establece políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar a las personas que participan en el proceso de crédito, en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la diversificación, la desconcentración y la recuperación de créditos.

El presente manual está alineado a las normas y disposiciones legales vigentes derivadas de las disposiciones de los organismos de control que regulan las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, y en general de las normas de prudencia y sana gestión financiera, y no será contraria a los lineamientos que puedan remitir otros organismos del sistema que puedan surgir a posterior.

Manual de reclutamiento, selección del personal y contratación

Determinar herramientas, normas y políticas que permitan sustentar el subproceso de reclutamiento y selección de personal en los puestos de trabajo dentro de cada unidad y/o departamento con la finalidad de encontrar personal idóneo con competencias capaces de un desempeño eficaz que corroboren al crecimiento sostenible de la Institución.

Manual de control interno

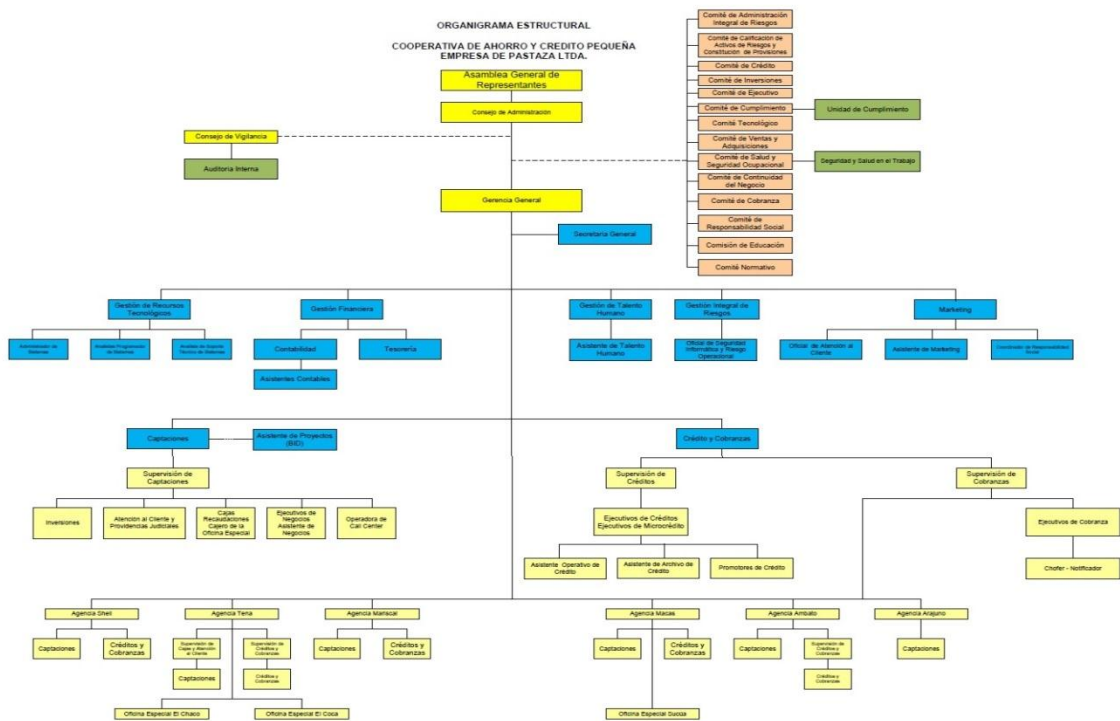
El sistema de control interno al conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control establecidas por la Cooperativa para proveer la seguridad razonable en el logro de una adecuada organización administrativa y eficiencia operativa, confiabilidad de los reportes que fluyen de sus sistemas de información, apropiada identificación y administración de los riesgos que enfrenta y el cumplimiento de las disposiciones legales que le son aplicadas.

Manual de clasificación de puestos y funciones

El presente documento permite establecer directrices de dirección para el normal funcionamiento del personal que labora en la Cooperativa, en la que hace mención hacia el correcto manejo del personal y la documentación que soporte dichas actividades.

Estructura orgánica

La siguiente es la estructura orgánica vigente de la cooperativa



Objetivos de la entidad

- Promover el desarrollo socio económico de sus socios y de la comunidad, mediante la prestación de servicios financieros.
- Incrementar las captaciones del público cada año, mejorando la estructura de fondeo de la Institución
- Ampliar la cobertura a través de la consolidación y apertura de agencias
- Fortalecer los esquemas de control interno y normas estatutarias correspondientes según Leyes vigentes.

- Fortalecer actividades que permitan cumplir con el Balance Social de Cooperativa.

Servidores relacionados

Se ha realizado un detalle de los nombres, apellidos y cargo de los empleados que actuaron durante el periodo de las operaciones examinadas y se presenta en el anexo 1.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Durante la ejecución de la Evaluación del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, periodo 2015; se ha encontrado las siguientes deficiencias:

- **Hallazgo 1**

Título: Reglamento interno desactualizado

Conclusión: La falta de interés de la Asamblea General al momento de tratar temas relacionados con la normativa interna, causó la desactualización del reglamento interno que rige a toda la cooperativa.

Recomendación:

A la Asamblea General: Se recomienda en las reuniones de la Asamblea General tratar en el orden del día temas referentes a la evaluación u actualización del reglamento interno de trabajo para posteriormente ser entregado al ministerio de Trabajo.

- **Hallazgo 2**

Título: Ausencia de mejoras al sistema de control interno de la cooperativa.

Conclusiones: Debido a la falta de preocupación y empeño en realizar evaluaciones y mejoras anuales al sistema de control interno, fue imposible que se tenga acciones correctivas ante los incumplimientos de la gestión administrativa y financiera.

Recomendaciones:

A la Auditora interna: Se recomienda a la auditora interna de la CACPE Pastaza que anualmente se realice la evaluación del sistema de control interno utilizando los cuestionarios prediseñados, dichos cuestionarios deben ir dirigidos al consejo de administración, funcionarios y personal tal como se expresa en el manual de control

interno de la institución. A la vez se pide que de acuerdo a las necesidades se den las mejoras requeridas.

- **Hallazgo 3**

Título: Seguimiento de los reclamos de los clientes.

Conclusión: La falta de un adecuado seguimiento de las quejas y reclamos de los socios ha ocasionado que no se pueda realizar un análisis de los mismos para dar soluciones inmediatas para que no siga ocurriendo lo mismo, con la finalidad que los socios estén conformes con los servicios y los califiquen como eficientes.

Recomendación:

Al Jefe de Captaciones: Se recomienda que después de resolver las quejas y reclamos de los socios se realice un registro de las mismas para dar un adecuado seguimiento, y mediante esto verifique donde está fallando el proceso para evitar que las inconformidades sigan en ascenso.

- **Hallazgo 4**

Título: Arqueos sorpresivos.

Conclusión: Debido a la falta de arqueos sorpresivos en la cooperativa, no se ha logrado detectar malos manejos del dinero recaudado durante el día de labores.

Recomendación:

A la Supervisora de Captaciones: Se recomienda a la Supervisora de Captaciones realizar arqueos de manera sorpresiva, con la finalidad de conocer en realidad si los movimientos diarios realizados por los cajeros y recaudadores son efectuados con eficiencia.

Después de evaluar los procesos administrativos y financieros mediante el método de flujogramas se encontró lo siguiente:

- **Proceso de otorgamiento de microcréditos:** el proceso se realiza correctamente, respetando cada procedimiento y cumpliendo con lo establecido en el Manual de Gestión de Crédito y Cobranza. El 5% de nivel de riesgo existente se debe a que no se archivó todos los documentos que respaldan 2 créditos.
- **Proceso de recuperación de cartera:** en la evaluación realizada se pudo constatar que cada procedimiento es realizado correctamente según sea el caso del cliente. Se logró identificar que los ejecutivos de crédito ponen en práctica todas las alternativas existentes para requerir el pago de los créditos, pero esto no es suficiente y no les asegura el pago inmediato por parte de los clientes, siendo en ocasiones necesario iniciar trámites prejudiciales.
- **Proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción a candidatos externos:** el inconveniente encontrado durante la evaluación del proceso fue que no se entregó toda la normativa vigente a 2 de los aspirantes externos que fueron contratados.
- **Proceso de pago a empleados:** No existió ningún inconveniente dentro del proceso de pagos a empleados durante el periodo 2015, por tal motivo se llegó a un 100% de nivel de CONFIANZA.

En lo referente a indicadores de gestión se aplicaron indicadores de eficiencia y de eficacia, obteniendo los siguientes resultados:

Eficacia

- **Proceso de otorgamiento de microcréditos:** de los 10 microcréditos que se evaluó, la totalidad de ellos fueron cumplidos exitosamente mostrando eficacia en el proceso.
- **Proceso de recuperación de cartera:** existió un proceso eficaz de recuperación de cartera, aunque se llegó con 1 crédito a la instancia de demanda pero a pesar de eso se logró la recuperación total.

- **Proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal:** en el reclutamiento, selección, contratación e inducción de aspirantes ya sea interno o externo, se cumplió el 100% del proceso en los 5 casos evaluados.

- **Proceso de pago a empleados:** en el caso de los 75 empleados de la empresa se cumplió con eficiencia el proceso de pago, todos recibieron el dinero si ningún inconveniente

Eficiencia

- **Tiempo de aprobación de créditos:** la CACPE Pastaza da respuesta a sus socios sobre la aprobación de créditos dentro del lapso establecido; es decir; dentro de 3 días.

- **Satisfacción de socios solicitantes de créditos:** Los 10 socios que solicitaron créditos en la cooperativa se sintieron satisfechos, ya que fueron bien atendidos y las respuestas a sus solicitudes son rápidas.

- **Personal capacitado:** el 100% del personal ha recibido capacitaciones referentes a las áreas en las que se desempeñan, aquellas capacitaciones fueron eficientes y todos los empleados las aprobaron.

- **Colocación de cartera**

Se ha colocado \$6'348.668.84 del costo total planificado para créditos, equivalente al 98%, mismo que representa un porcentaje aceptable.

Atentamente,

Keyla Pozo

Autora

Anexos del informe

Anexo 1.- Nomina de servidores relacionados con el examen.

N°	NOMINA	CARGO
1	Acuña Carrasco Edgar Maxtrancel	Gerente General
2	Alvarado Cabrera Rita Karina	Asistente de Contabilidad
3	Aranda Vargas Francisco Quindi	Recaudador
4	Arévalo Gamboa Tania Carolina	Ejecutivo de Microcrédito
5	Arévalo Loja Franklin Miguel	Ejecutivo de Crédito
6	Arroba Rodríguez Heidi Carolina	Cajera
7	Azogue Paucar María Luzmila	Ejecutivo de Negocios
8	Banchón Salas Ruth Elizabeth	Asistente de Secretaría
9	Benitez Rosero Paúl Alejandro	Analista de Soporte Técnico
10	Bonito Rivadeneira Jorge Luis	Oficial de Cumplimiento
11	Campuzano Olvera Noemí Raquel	Ejecutivo de Crédito
12	Cañadas Salazar Danae Estefanía	Cajera
13	Carrillo Mayorga Wilma Janeth	Supervisora de Cobranzas
14	Castillo Vozmediano Edison Abraham	Recaudador
15	Chariguamán Centeno Karina Gabriela	Cajera
16	Chauca Chillogallo Doris Yolanda	Asistente de Archivo
17	Chávez Chango Sandra Patricia	Ejecutiva de Crédito
18	Coello Paredes Richar Jesús	Recaudador
19	Coque Peralta Flor Karina	Ejecutivo de Inversiones
20	Dávila Jácome Pietra Catalina	Auditora Interna
21	Espín Bedón Sonia Karina	Jefe de Gestión de Talento Humano
22	Espín Medina Alberto Alexander	Recaudador
23	Espín Quishpe Luis Ismael	Cajero
24	Espín Vallejo Naila Virginia	Jefe de Gestión de Riesgos
25	Fernández Moreta Andrés Rolando	Ejecutivo de Crédito
26	Faconda Martínez Johana Elizabeth	Cajera
27	Fiallos Torres Brian Israel	Cajero
28	Flores Guevara Mireya Leonor	Cajera

29	Gamboa Albán Marcia Estela	Coordinadora de Desarrollo Social
30	García Velasco Andrea Vanessa	Asistente de Contabilidad
31	Giler Vásquez Ronnie Xavier	Cajero
32	Gómez Jaramillo Fanny Marianela	Ejecutivo de Crédito de Consumo
33	Gómez Proaño Katherine Jeimine	Jefe de Captaciones
34	Gómez Villafuerte Lisbeth Eulalia	Asistente de Auditoría
35	Guaila Chulco Fanny Arcelia	Ejecutiva de Crédito
36	Haro Noboa Diana Cristina	Cajera
37	Hervas Zurita Jacqueline Maribel	Ejecutivo de Negocios
38	Iturralde Quishpe Jaime Marcelo	Ejecutivo de Cobranzas
39	Llamuca Rivera Jenny Margoth	Asistente de Secretaría
40	Loza Lescano Sandra Caterine	Tesorera
41	Macancela Macero Diana Patricia	Of. De Seguridad Informática y Riesgo Operacional
42	Macías Ganchozo Eduardo Segundo	Promotor de Crédito
43	Manzano Lescano Shariana Dayuma	Cajera
44	Masaquiza Barrera Martha Lucia	Asistente de Contabilidad
45	Massón Hachi Elizabeth Mireya	Asistente de Talento Humano
46	Medina Manya María Fernanda	Asistente de Negocios
47	Medina Tayupanta María del Carmen	Jefe de Gestión Financiera
48	Mena Buñay Viviana Janeth	Cajera
49	Mendoza Orrala Gina Johanna	Jefe de Crédito y Cobranzas
50	Meneses Rodríguez Norma Dorinda	Ejecutiva Operativa
51	Morales Fiallos Paúl Napoleón	Chofer – Notificador
52	Moya Moncayo Jimena de las Mercedes	Supervisora de Crédito
53	Muñoz Choto Lucy Verónica	Supervisora de Captaciones
54	Muñoz Freire Beker Francisco	Recaudador
55	Murillo Ortega Gabriel Isaac	Cajero
56	Núñez Chávez Oswaldo Edison	Promotor de Negocios – Recaudador
57	Núñez Estrella Evelyn Lorena	Ejecutiva de Crédito
58	Núñez Freire Silvia Margoth	Ejecutivo de Negocios
59	Núñez Moya José Luis	Asistente de Logística-Marketing
60	Ortiz Castro Lilian Gabriela	Asistente de Proyectos

61	Pico Muñoz Diego Javier	Recaudador
62	Pillapa Freire Luis Miguel	Recaudador
63	Rodríguez Torres Lily Paola	Asesora de Servicio al Cliente
64	Romero Medina Gladys Alejandra	Ejecutivo de Crédito de Consumo
65	Salazar López Herika Sugey	Contadora General
66	Santos León Pablo Javier	Jefe de Gestión de Recursos Tecnológicos
67	Tandazo Maldonado Jamil Eduardo	Ejecutivo de Crédito
68	Tanqueño Guebla Estela Emperatriz	Ejecutivo de Microcrédito
69	Tapia Freire Diego Ramiro	Administrador de Sistemas
70	Tello Bermeo Diana Fernanda	Ejecutivo de Crédito de Consumo
71	Vargas Lastra Ruth Stefania	Cajera
72	Vega Gamboa Rodrigo Israel	Analista Programador de Sistemas 2
73	Villena Gaibor Luis Antonio	Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo
74	Yáñez Aimacaña Marco Germán	Jefe de Marketing (E)
75	Yépez Shiguango Edilberto Leonardo	Analista Programador de Sistemas 1

CONCLUSIONES

Al finalizar la Evaluación del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, periodo 2015, se estableces las siguientes conclusiones:

- A través de la evaluación del sistema de control interno realizada a la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, utilizando cuestionarios basados en el método COSO II, flujogramas e indicadores de gestión; se comprobó que todas las herramientas utilizadas son indispensables para verificar el cumplimiento oportuno de la gestión administrativa y financiera.
- Debido a la falta de preocupación y empeño por parte de la auditora interna no se ha realizado evaluaciones y mejoras anuales al sistema de control interno, lo que ha ocasionado imposible que se cuente con acciones correctivas ante los incumplimientos de la gestión administrativa y financiera.
- Mediante la elaboración del informe de control interno se da a conocer los resultados de la investigación, mediante el desarrollo de conclusiones y recomendaciones.

RECOMENDACIONES

Al finalizar la Evaluación del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, periodo 2015, se estableces las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a los empleados encargados de realizar la evaluación del sistema de control interno en la CACPE Pastaza que apliquen todas las herramientas utilizadas en este trabajo de investigación para que de manera oportuna y eficiente se pueda verificar la gestión administrativa y financiera.
- Se recomienda a la auditora interna de la CACPE Pastaza que anualmente se realice la evaluación del sistema de control interno utilizando los cuestionarios prediseñados, dichos cuestionarios deben ir dirigidos al consejo de administración, funcionarios y personal tal como se expresa en el manual de control interno de la institución. A la vez se pide que de acuerdo a las necesidades se den las mejoras requeridas.
- Se recomienda que las conclusiones y recomendaciones emitidas en el informe sean puestas en práctica y tomadas en cuenta al momento de tomar decisiones en la cooperativa, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y financiera.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Cultural.
- Arens, A., et al. (2007). *Auditoría Un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Arias, J. (2014). *Auditoría de Gestión II Folleto didáctico*. Riobamba: Espoch.
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos, 2da edición*. Bogotá: Eco ediciones.
- Cepeda, G. (2000). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: McGraw-Hill .
- Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. (2014). *Manual de Control Interno*. Puyo, Pastaza, Ecuador.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. (2014). *Manual de Gestión de crédito y cobranza*. Puyo, Pastaza, Ecuador.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. (2014). *Reglamento interno*. Puyo, Pastaza, Ecuador.
- Estupiñan, R. (2004). *Papeles de Trabajo*. Bogotá: Eco ediciones.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes: con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Abya-Yala.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe COSO*. Bogotá: Eco ediciones.
- Rodríguez, J. (2009). *Control Interno: un efectivo sistema para la empresa*. México: Trillas .

LINKOGRAFÍA

<http://www.seps.gob.ec/interna-npe?760>

<http://www.cacpepas.fin.ec>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Carta de Auspicio del Dr. Edgar Acuña, Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.



CACPE
PASTAZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

Cooperativa Financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

0637-15-CACPE-P-GG-AG
Puyo, 07 de diciembre del 2015

Ingeniera
Sonia Guadalupe Arias
VICEDECANA DE LA ESPOCH
Riobamba.

De mi consideración:

Tengo el agrado de informarle a usted que la Señorita KEYLA THALIA POZO PEREZ, con número de cédula 1501098535, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, se encuentra autorizada para realizar su trabajo de titulación con el tema "EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTAD., DE LA CIUDAD DE PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA, PERIODO 2015", para lo cual se le facilitará la información necesaria para realizar dicho tema.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente;

Dr. Edgar Acuña C.
GERENTE GENERAL
CACPE PASTAZA

Anexo 2: Oficio para solicitar información

Puyo, 29 de febrero de 2016

Doctor
Edgar Acuña
GERENTE GENERAL CACPE PASTAZA
Presente.-



De mi consideración:

Con un atento saludo, me dirijo a usted para comunicarle que se procede a dar inicio a la "Evaluación del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, periodo 2015", el día 29 de febrero del presente año, por lo cual se solicita a quien corresponda facilite la documentación que a continuación se detalla, con referencia a la resolución N° 0637-15-CACPE-P-GG-AG en la cual se autoriza "facilitar la información necesaria para realizar dicho tema", al mismo tiempo se pide toda la colaboración del personal implicado en dicha evaluación, puesto que esto ayudará a realizar una investigación confiable que permita entregar un informe que ayude al mejoramiento de las actividades realizadas en la cooperativa.

Información requerida:

- Estructura organizacional: organigrama estructural, organigrama funcional
- Manual de Funciones
- Manual de procesos y procedimientos
- Manual de control interno
- Información relevante sobre la implementación del sistema de control interno existente en la cooperativa
- Políticas de la empresa
- Matriz FODA
- Perfiles de puestos de trabajo
- Resultados de evaluaciones anteriores
- Estados financieros periodos 2013, 2014 y 2015
- Listado de socios
- Objetivos estratégicos para el periodo enero – diciembre 2015
- Servicios que presta la cooperativa
- Nómina de directivos y empleados de la cooperativa

Por la favorable atención que se brinde a la presente anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente, **KEYLA POZO**



Keyla Pozo

... en el año 2013 a través de la presentación de un proyecto a los
... de Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro
y Crédito de la Población Campesina de Pando S.A. de la ciudad de Puyo,
provincia de Pando, periodo 2013, el día 29 de febrero del presente año por lo
que se emite a partir de ahora una copia de los documentos que se encuentran
en el archivo con referencia a la referencia N° 0387-13-CAJPE-P-DC-13 de la cual
se adjunta también la información necesaria para realizar dicho tema. El presente
tiene el objetivo de proporcionar el personal involucrado en dicha actividad
conocimiento sobre los aspectos a seguir en el desarrollo de las actividades que permitan
cumplir el objetivo que tiene el mejoramiento de las actividades realizadas en la
cooperativa.

Información adicional:

- Estructura organizacional organizacional estructural, organizacional funcional
- Manual de Políticas
- Manual de procesos y procedimientos
- Manual de control interno
- Información necesaria sobre la implementación de sistemas de control
interno existentes en la cooperativa
- Políticas de la empresa
- Mapa FOQA
- Políticas de control de riesgo
- Documentos de procedimientos operativos
- Estados financieros periódicos 2013, 2014 y 2015
- Estructura organizacional

Anexo 3: Compromiso de confidencialidad de la información



COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL ENTRE KEYLA THALIA POZO PEREZ Y LA CACPE PASTAZA

Yo, KEYLA THALIA POZO PEREZ, con C.I. 1501098535 estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; me comprometo a mantener absoluta confidencialidad de toda la información que se me entregue para el desarrollo de la tesis, tales como: Reglamentos, Códigos, Bases de Datos, documentos de los socios, información de cuentas de los socios y clientes, estatutos, políticas, manuales, procesos, y otra información que pertenezca única y exclusivamente a la Institución.

En caso de incumplimiento a este compromiso de confidencialidad se someterá a los jueces competentes de la ciudad de Puyo y al trámite establecido en la ley para esta clase de actos.

Me comprometo;

Firma: 
Nombre: Keyla Pozo
C.I.: 150109853-5

Anexo 4: Encuesta aplicada al personal de la cooperativa



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



ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. OFICINA MATRIZ

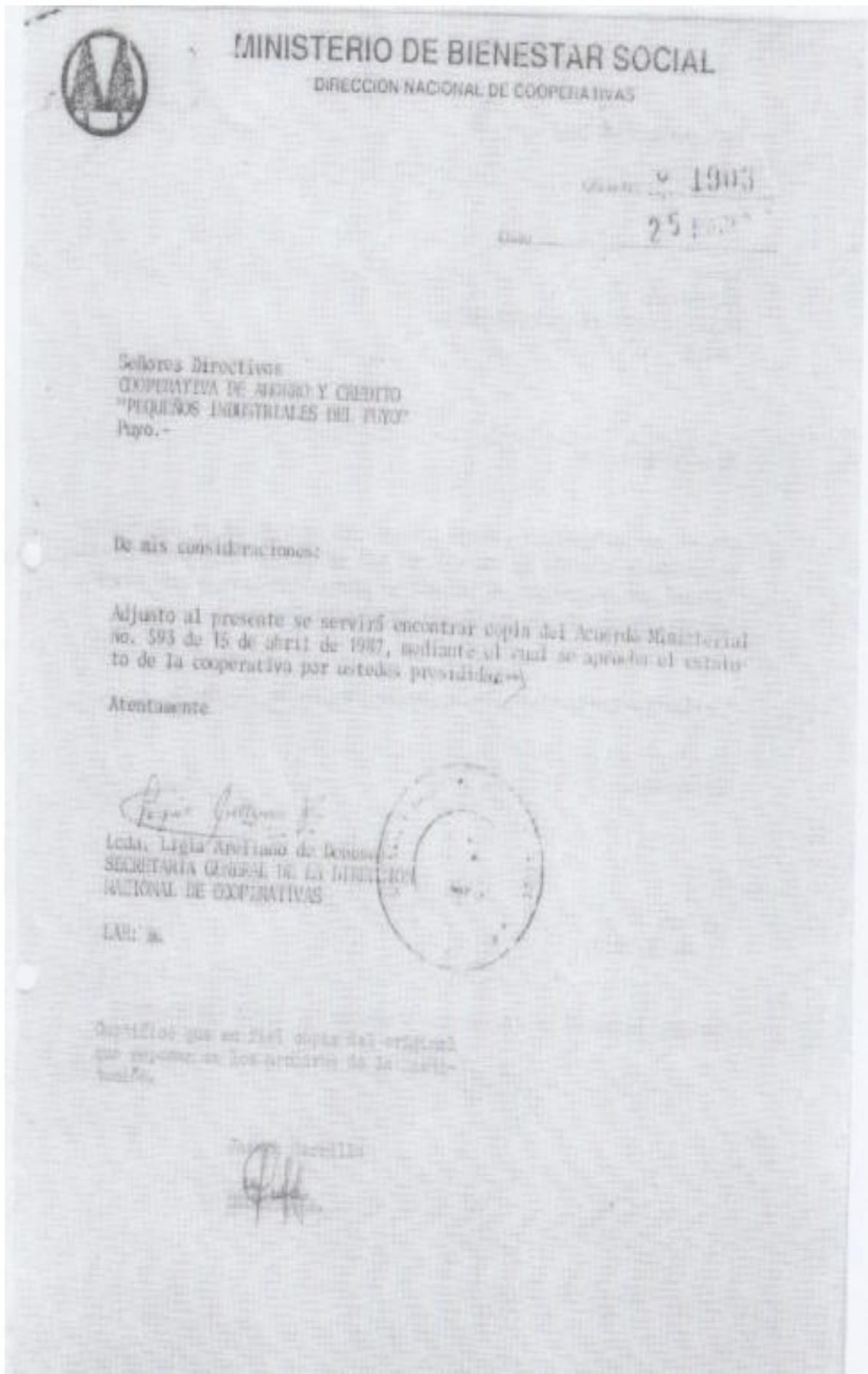
La realización de la presente encuesta es para medir el grado de conocimiento sobre el Sistema de Control Interno implementado en la cooperativa.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuenta la cooperativa con Misión y Visión?
Sí () No ()
2. ¿Se ha socializado al personal la Misión y Visión?
Sí () No ()
3. ¿Realizan sus funciones en base a la Misión y Visión?
Sí () No ()
4. ¿Cuenta la cooperativa con estructura orgánica?
Sí () No ()
5. ¿Poseen normativa aplicable que regule los procesos?
Sí () No ()
6. ¿Se ha verificado el cumplimiento de los procesos?
Sí () No ()
7. ¿Poseen flujogramas para los procesos?
Sí () No ()
8. ¿Conoce la existencia de un sistema de control interno en la cooperativa?
Sí () No ()
9. ¿Se ha realizado evaluaciones al sistema de control interno?
Sí () No ()
10. ¿Considera que se aplicará las recomendaciones del presente trabajo?
Sí () No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5: Estatutos de la cooperativa



No. 593

EL MINISTRO DE BIENESTAR SOCIAL
CONSIDERANDO:

Que se ha enviado al Ministerio de Bienestar Social, la documentación correspondiente para la aprobación del estatuto de la cooperativa de ahorro y crédito "PEQUEÑOS INDUSTRIALES DEL PUYO", domiciliada en la ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza.

Que la Señora Secretaria General de la Dirección Nacional de Cooperativas, mediante certificación de 27 de marzo de 1987, que se anexa, expresa que las personas que constan de la nómina de socios fundadores de este acuerdo ministerial, luego de la verificación que se ha hecho de la documentación señalada de la certificación, no pertenecen a otra cooperativa de la misma clase o línea, dándose cumplimiento a lo estipulado en el Art. 12 de la Ley de Cooperativas.

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 1845 de 12 de Mayo de 1986, publicado en el Registro Oficial No. 438 de 19 del mismo mes y año, en su Art. 3º dispone la aprobación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que de acuerdo con sus estatutos, no den ocasión al público en general.

Que la antes mencionada entidad, está conformada por residentes de la ciudad del Puyo y que pertenecen a la Cámara de Comercio del Puyo.

Que la Subdirección Regional de Cooperativas Centro Oriente mediante oficio No. 039 de 14 de enero de 1987, emite informe favorable para su aprobación.

Que la Sección Crédito de la Dirección Nacional de Cooperativas, con memorando de 22 de enero de 1987, emite informe favorable al respecto.

Que la Sección Jurídica de esta Dirección, con memorando de 27 de marzo de 1987, emite informe favorable para su aprobación.

Que el Director Nacional de Cooperativas, con memorando firmado de 27 de marzo de 1987, No. 186, solicita la aprobación del estatuto de la indicada entidad.

En uso de las atribuciones que le confiere el Art. 7º de la Ley de Cooperativas.

A C U E R D O

Art. 1.- Aprobar el estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "PEQUEÑOS INDUSTRIALES DEL PUYO", domiciliada en la ciudad del Puyo, Provincia del Pastaza, con las siguientes modificaciones:

- a) Que el Art. 8. incorpórese el literal h) y ser debidamente aprobado.

Anexo 6: Registro Único de Contribuyentes



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1690012606001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 15/04/1987
 NOMBRE COMERCIAL: CACPE PASTAZA OFICINA MATRIZ FEC. CIERRE:
 ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: LIBERTAD Calle: ATAHUALPA Número: S/N Intersección: GENERAL VILLAMIL Referencia: FRENTE AL HOTEL AMAZONICO Telefono Trabajo: 032883041 Fax: 032887007 Apartado Postal: 1801817 Telefono Trabajo: 032883042 Email: cacpepas@puntonet.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO OFICINA FEC. INICIO ACT. 10/04/1994
 NOMBRE COMERCIAL: CACPE-PASTAZA AGENCIA SHELL FEC. CIERRE:
 ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PASTAZA Cantón: MERA Parroquia: SHELL Barrio: CENTRAL Calle: AV. PADRE LUIS JACOME Número: S/N Intersección: 10 DE NOVIEMBRE Referencia: FRENTE A LA PREVENCIÓN MILITAR Telefono Trabajo: 032795075 Fax: 032795075 Email: cacpepas@puntonet.ec Apartado Postal: 1801817 Telefono Trabajo: 032795387

No. ESTABLECIMIENTO: 003 ESTADO ABIERTO OFICINA FEC. INICIO ACT. 19/09/2003
 NOMBRE COMERCIAL: CACPE-PASTAZA AGENCIA TENA FEC. CIERRE:
 ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Barrio: CENTRAL Calle: AMAZONAS Número: S/N Intersección: JUAN LEON MERA Y ABDON CALDERO Referencia: JUNTO A LA FARMACIA TENA Telefono Trabajo: 062888967 Fax: 062888938 Email: cacpepas@puntonet.ec Apartado Postal: 1801817 Telefono Trabajo: 062888938


 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

Usuario: KJUC010768 Lugar de emisión: PUYO/CESLAC MARIN Y 9 DE Fecha y hora: 25/08/2015 11:14:44

Anexo 7: Reglamento interno de trabajo



Ambato - Ecuador
• Juan B. Vela 0865 y Castillo
Edificio LOGOS, 4to Piso
03-2421812

N° 073-2010-DRTA

Que el Proyecto del Reglamento Interno de Trabajo de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA**, con domicilio en la calle Atahualpa s/n, Parroquia Puyo, Cantón Puyo, Provincia de Pastaza, fue presentado para su aprobación por el Dr. Edgar Acuña, Gerente General **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA**, Reglamento que cumple con todos los requisitos de Ley, y;

En USO de la facultad establecida en el artículo 64, del Código de Trabajo:

ACUERDA

Art. 1.- Aprobar el Reglamento Interno de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA**, con domicilio en el Cantón Puyo, Provincia de Pastaza.

Art. 2.- Aprobar el Horario de Trabajo establecido en el **CAPITULO IV, DE LAS RELACIONES LABORALES**, en los Arts. 22 de dicho Reglamento.


Art. 3.- Quedan incorporadas al Reglamento Interno de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA**, todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, las que prevalecerán en todo caso, así como las disposiciones del Contrato Colectivo, si lo hubiere.

Art. 4.- El presente Acuerdo de aprobación será parte integrante del Reglamento Interno de Trabajo, por lo que deberá publicarse junto a él.

Art. 5.- **REGÍSTRESE.**


COMUNÍQUESE

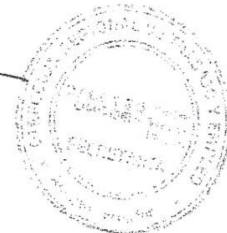
Ambato, 04 de Mayo del 2010


Dr. Jorge Aguirre Rivadeneira
DIRECTOR REGIONAL DE TRABAJO AMBATO (E)



DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO DE AMBATO.- Ambato, a los cuatro días del mes de Abril del dos mil diez.- **CERTIFICO:** Que el Reglamento Interno de Trabajo de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA**, con domicilio en la calle Atahualpa s/n, Parroquia Puyo, Cantón Puyo, Provincia de Pastaza, aprobado mediante Acuerdo N° 073-2010-DRTA, de esta fecha, sin modificación alguna, fue inscrito en el Registro correspondiente a: **J: INTERMEDIACIÓN FINANCIERA; J651; INTERMEDIACIÓN MONETARIA**, con el número 073-001.


Abg. Fernando Erazo López
SECRETARIO





CACPE
PASTAZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

Cooperativa Financiera controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros



**EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.**

CONSIDERANDO

Que: Es indispensable que la Cooperativa cuente con un marco normativo que regule los procedimientos de administración de los Recursos Humanos de la institución;

Que: Por lo mismo es necesario implementar un nuevo Reglamento General de Administración de los Recursos Humanos de la Cooperativa para que sea formalmente conocido, observado y cumplido por el personal que labora en dicha entidad;

En tal virtud, el Consejo de Administración en uso de las atribuciones contempladas en el artículo 40 del Estatuto Social, RESUELVE expedir el siguiente:

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.**

CAPITULO I

GENERALIDADES

Art. 1.- ACTIVIDAD ECONOMICA, DOMICILIO Y ÁMBITO DE APLICACION

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, tiene entre uno de sus objetivos y en el cual se desarrolla su actividad económica, promover el desarrollo socio económico de sus socios y de la comunidad, mediante la prestación de servicios financieros, conexos y complementarios en el marco de las operaciones establecidas en el artículo 45 del Decreto Ejecutivo 354 con las excepciones y limitaciones contempladas en el mismo y en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; así como también fomentar el ahorro de la comunidad.

El domicilio principal de la Cooperativa es la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza; y, el ámbito de aplicación de las disposiciones de este reglamento será de carácter general, para todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

El presente Reglamento contiene las normas y procedimientos que regulan los procesos de Administración de los Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; además regula la aplicación de los subsistemas de administración de los Recursos Humanos, así como los derechos y obligaciones de las relaciones laborales.

En adelante, en este instrumento, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Será nombrada simplemente como: "la Cooperativa" o "la Institución".

Art. 2.- OBJETIVOS

Son objetivos del presente Reglamento, los siguientes:

- a) Incentivar la eficiencia individual de los empleados a través del reconocimiento al mejoramiento personal y profesional;
- b) Lograr un equilibrio entre los requerimientos de la Institución y los derechos de los empleados;
- c) Establecer las bases que sustentan la justa retribución al trabajo;
- d) Establecer parámetros que permitan alcanzar una carrera interna a los empleados de la institución;
- e) Facilitar la permanente superación y desarrollo de los servidores de la Cooperativa; y,

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA
EMPRESA DE PASTAZA LTDA.**

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO "DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA" LTDA.**

CONSIDERANDO:

Que: A fin de asegurar una gestión eficiente y económica en la institución, se debe contar con un Sistema adecuado de Control Interno, que permita disminuir los riesgos y proteger los recursos institucionales.

Que: La entidad requiere un marco referencial para la gestión del control interno, que rija para las actividades administrativas, financieras, operativas y directivas, basado en modelos que se ajusten a la naturaleza de la institución.

En uso de sus atribuciones contempladas en el numeral 3 y 6 del Art. 34 de la Ley Orgánica de economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero popular y Solidario; y el numeral 3, Artículo 22 del Estatuto Social de la institución, resuelve expedir el siguiente:

MANUAL DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

**SECCIÓN I
DEFINICIONES**

Para la aplicación de las siguientes normas deberán considerarse las siguientes definiciones:

- a) **Manual de organización y funciones:** Documento que detalla la organización funcional de las diferentes unidades de la Cooperativa, así como las obligaciones y responsabilidades de cada una de ellas y de los directivos, funcionarios y demás trabajadores que la conforman.
- b) **Manuales de políticas y procedimientos:** Documentos que contienen las políticas y procedimientos establecidos por la Cooperativa por la realización de las actividades de cada una de las unidades con las que cuentan.
- c) **Manual de Administración Integral de Riesgos:** Documento que contiene las políticas y procedimientos de la identificación y administración de riesgos que la Cooperativa enfrenta y límites por riesgo.
- d) **Identificación y Administración de riesgos:** Determinación, medición, monitoreo, y control de los riesgos que asume la Cooperativa.



SECCIÓN II DEL SISTEMA DE CONTROL DE INTERNO BASADO EN COSO ERM

1. Sistema de Control Interno basado en COSO ERM.

La definición citada por el autor (Estupifan Galten, 2006) respecto de la Administración de Riesgos Empresariales (E.R.M. Enterprise Risk Managemet), expresa:

"Es un proceso efectuado por la Junta Directiva o Consejo de Administración, la Alta Gerencia y otro miembros del personal, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a lo largo del ente empresarial, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectarla y administrar riesgos de acuerdo a su apetito de riesgo, de modo de proveer seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos de la organización empresarial"

Considerando esta definición la gestión de riesgos es un proceso, por lo tanto, debe ser ordenado y radica en la identificación de eventos de riesgo y su posterior gestión debidamente planificado, entendiéndose que debe ser aplicado por toda la organización, la gestión de riesgos parte de la definición de la estrategia del negocio y termina en todos los procesos institucionales, sean estos gobernantes, productivos y de apoyo, su importancia de mitigación, proporcionando una seguridad razonable a la Administración, siempre orientándose al logro de los objetivos estratégicos planteados por la institución

El sistema de control interno es el conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control establecidas por la Cooperativa para proveer la seguridad razonable en el logro de una adecuada organización administrativa y eficiencia operativa, confiabilidad de los reportes que fluyen de sus sistemas de información, apropiada identificación y administración de los riesgos que enfrenta y el cumplimiento de las disposiciones legales que le son aplicadas.

La Finalidad es:

- a) Proteger y conservar el patrimonio institucional contra cualquier pérdida, despilfarró, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información;
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones; y
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

2. Aspectos mínimos del sistema de control interno

El sistema de control interno comprenderá como mínimo, lo siguientes aspectos:

- a) Sistema de organización y administración que corresponde al establecimiento de una adecuada estructura organizativa y administrativa que limite claramente las obligaciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación



Anexo 9: Manual de Gestión de Crédito y Cobranza

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA PASTAZA LTDA. “CACPE PASTAZA”

CONSIDERANDO

Que: Es necesario mantener actualizada la normatividad interna, de acuerdo a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y al marco legal vigente aplicable a la Cooperativa.

Que: En uso de las atribuciones y facultades constantes en el en el Artículo 34, de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, así como lo establecido en el Ordinal 1, del Artículo 34 del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, que contiene las atribuciones y deberes del Consejo de Administración, procedió a conocer, analizar y reformar el Manual de Gestión de Crédito y Cobranza, y en uso de las facultades que le conceden la misma Ley y su Reglamento General, expide el siguiente:

MANUAL DE GESION DE CRÉDITO Y COBRANZA

Capítulo 1 Generalidades

Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. – CACPE PASTAZA es una entidad financiera que está bajo el control de la “Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”, y que como entidad cooperativa se rige por los valores y principios universales del cooperativismo. Su principal actividad es la Intermediación Financiera la misma que se sustenta en tres pilares fundamentales, la confianza que los ahorristas e inversionistas tienen en la cooperativa y la prudencia y seguridad con la cual la cooperativa debe gestionar estos recursos a través de la colocación de crédito a fin de garantizar la devolución de los recursos a los ahorristas.

La CACPE PASTAZA con el propósito de fortalecer, mejorar y estandarizar los procesos y procedimientos en la operatividad del área de crédito y cobranzas ha elaborado el presente reglamento que contribuirán en la prudente gestión del negocio de crédito a fin de salvaguardar los recursos entregados por los socios y clientes y en una eficiente generación de ingresos que permitan la generación de la rentabilidad suficiente para apalancar el crecimiento de la institución.

El presente Manual de Crédito establece las políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar a las personas que participan en el proceso de crédito, en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la diversificación, la desconcentración y la recuperación de créditos.

El Manual de Crédito (en adelante "Manual") ha sido preparado para que los funcionarios vinculados al área de crédito de la cooperativa cuenten con normas uniformes en la administración y análisis de riesgo, así como en la aprobación, instrumentación, desembolso, y cobranzas; en complemento constituirá una herramienta de base para la ejecución de sus tareas y funciones por los responsables de las áreas de control y supervisión interna.

Es atribución del Consejo de Administración dictar las políticas, los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y las demás normas internas, con sujeción a las disposiciones legales que rijan para el efecto, también es parte de sus atribuciones la aprobación y revisión anual de las estrategias de negocios y las principales políticas de la entidad, finalmente es deber del Consejo aprobar la creación de los comités de crédito que la Institución creyera conveniente.

El presente manual está alineado a las normas y disposiciones legales vigentes¹ derivadas de las disposiciones de los organismos de control que regulan las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, y en general de las normas de prudencia y sana gestión financiera, y no será contraria a los lineamientos que puedan remitir otros organismos del sistema que puedan surgir a posteriori.

Sobre la base de lo expresado, en uso de sus atribuciones y en sujeción a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, las normas expedidas por el Banco Central del Ecuador y otras normas que regulen la operación del sistema financiero, el Consejo de Administración resuelve la aprobación del presente Manual de Crédito.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Normar los mecanismos a través de los cuales la Cooperativa proporciona a sus socios los recursos para financiar el desarrollo de sus actividades económicas, las que estarán orientadas al aumento de la producción, incremento de su capital de trabajo, mejoramiento de su sistema de mercadeo, fomento de pequeños y medianos emprendimientos y mejoramiento de la calidad de vida personal del solicitante y de sus familias a través de la adquisición de bienes y servicios.

¹ El presente Manual y Reglamento de Crédito se desarrolló considerando las disposiciones incluidas en:

- ✓ La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
- ✓ La Ley de Regulación del Como Mínimo Efectivo de Crédito;
- ✓ La Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la Junta Bancaria,
- ✓ Demás normas de prudencia financiera relacionadas con el tema.

Anexo 10: Manual de reclutamiento, selección del personal y contratación

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

CONSIDERANDO:

Que: En ejercicio de sus atribuciones concedidas en la Ley, en el Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en concordancia con el Estatuto Social de la Cooperativa, determinan que corresponde al Consejo de Administración dictar las normas generales de administración de la entidad y los reglamentos internos.

ACUERDA:

Dictar el presente: MANUAL DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN DEL PERSONAL Y CONTRATACIÓN

1. ANTECEDENTES

El reclutamiento y selección del personal idóneo es clave en la Gestión del Talento Humano, por ello es necesario el desarrollo del presente documento que permita evidenciar los subprocesos de incorporación, con lo cual se espera reducir el riesgo operativo así como garantizar un adecuado reclutamiento y una correcta selección de personal basados en principios, reglas, normas y políticas Institucionales.

2. OBJETIVOS

Determinar herramientas, normas y políticas que permitan sustentar el subproceso de reclutamiento y selección de personal en los puestos de trabajo dentro de cada unidad y/o departamento con la finalidad de encontrar personal idóneo con competencias capaces de un desempeño eficaz que corroboren al crecimiento sostenible de la Institución.

3. ALCANCE

Dentro del microproceso de reclutamiento y selección del personal es aplicable a todos los procesos y unidades relacionadas con la Gestión Integral del Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

5. BASE LEGAL

5.1. REFERENCIAS NORMATIVAS

Manual de Clasificación de Puestos y funciones; Código laboral de Trabajo, La Ley General de Instituciones Financieras, Reglamento Interno.

6. POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. *El Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. es el encargado de aprobar el aumento de la Nómina o planilla del personal, esta actividad será realizada con previa planificación, y a su vez contará con la suficiente justificación que será sustentada del área responsable de este proceso.*
2. *Se utilizarán diferentes medios de comunicación para el reclutamiento del personal, los mismos que serán por medios radiales, prensa, bases de datos, correos electrónicos, redes sociales, referidos o cualquier otro medio donde permita reclutar personal.*
3. *En la creación de nuevos puestos de trabajo, estos deberán ser incluidos en el presupuesto anual, que es autorizado por el Gerente General.*
4. *No podrán ser contratados personas con parentescos con el personal de la Cooperativa, tales como: Gerente General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, y miembros de la Asamblea General de Socios hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad.*
5. *Para la contratación a nivel de Jefatura, personal administrativo y operativo se contará con la autorización del Gerente General y el análisis técnico del Área de Recursos Humanos.*
6. *Las personas que ingresen a la Institución en calidad de empleado debe cumplir con todos los procesos de reclutamiento y selección, sin ninguna excepción. Sólo en caso de personal con discapacidad pero siempre y cuando cumpla con las competencias requeridas para cubrir el perfil del puesto de trabajo.*
7. *Todo personal discapacitado que ingrese a la Cooperativa deberá presentar como requisito indispensable el carnet de discapacidad otorgado por el CONADIS.*
8. *Se realizarán test de tipo profesional y de personalidad que ayudarán a conocer en un pequeño porcentaje la personalidad, carácter y temperamento del candidato con la finalidad de encontrar competencias acorde al perfil buscado, se aplicarán acorde a información que se pueda obtener de libros e internet, asesoría externa, software de selección de personal o recomendaciones abalizadas por un psicólogo industrial.*
9. *Podrán ser empleados de la Cooperativa aquellas personas que hayan cumplido con el proceso de reclutamiento y selección y todos los requisitos, habilidades, conocimientos y competencias necesarias para cubrir la vacante o el puesto, mereciendo la nueva persona*

Anexo 11: Contrato a plazo fijo con periodo de prueba



CONTRATO A PLAZO FIJO CON PERIODO DE PRUEBA

Las partes se ratifican y aceptan el contenido de las cláusulas contractuales.

INFORMACIÓN DEL EMPLEADOR

CI / RUC: 1690012606001
Razón Social: CACPE PASTAZA
Representante Legal: ACUÑA CARRASCO EDGAR MAXTRANCEL

INFORMACIÓN DEL TRABAJADOR

CI / Pasaporte: 1600533754
Nombre del Trabajador: LLAMUCA RIVERA JENNY MARGOTH
Edad: 28
Discapacidad: Otras
Migrante Retornado: No

INFORMACIÓN DEL CONTRATO

Tipo de Contrato: CONTRATO A PLAZO FIJO CON PERIODO DE PRUEBA
Fecha de inicio de labores: 15/01/2015
Fecha terminación de contrato: 14/01/2016
Período de prueba: Si
Remuneración: \$ 400,00
Cargo del trabajador: ASISTENTE DE SECRETARÍA
Grupo ocupacional: Empleado, oficina
Carga de trabajo (horas): 240,00
Trabajo nocturno: No
Carga especial: No
Funciones de confianza: No

CONTRATO DE TRABAJO

Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., a través de su Representante Legal, y Gerente General doctor **EDGAR MAXTRANCEL ACUÑA CARRASCO**, portador de la cédula de ciudadanía #180088920-4, en su calidad de **EMPLEADOR** y por otra parte la ingeniera **JENNY MARGOTH LLAMUCA RIVERA**, portadora de la cédula de ciudadanía # **160053375-4**, en su calidad de **TRABAJADORA**. Los comparecientes son ecuatorianos, capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un Contrato de Trabajo con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

El **EMPLEADOR** y la **TRABAJADORA** en adelante se les denominará conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

PRIMERA.- ANTECEDENTES.-

El **EMPLEADOR** para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de **UNA ASISTENTE DE SECRETARÍA**, revisados los antecedentes de la ingeniera **JENNY MARGOTH LLAMUCA RIVERA**, ésta declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que, en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El **EMPLEADOR** y la **TRABAJADORA** proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

La **TRABAJADORA**, se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del **EMPLEADOR** en calidad de **ASISTENTE DE SECRETARÍA**, y otras actividades que determine la gerencia, con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta El **EMPLEADOR**, dedicando su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado. Mantener el grado de eficiencia necesaria para el desempeño de sus labores, guardar reserva en los asuntos que por su naturaleza del puesto se produzca, manejo adecuado de documentos, bienes y valores del **EMPLEADOR** y que se encuentran bajo su responsabilidad, sigilo de información de las bases de datos e información se socios y clientes.

TERCERA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-

La **TRABAJADORA** se obliga y acepta, por su parte, a laborar de lunes a viernes de las 08H30 a 12H30 y de 14H30 a 18H30, completando un horario de 8 horas, de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, la **TRABAJADORA** labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita de El **EMPLEADOR**, y se pagará conforme lo establecido en los Arts. 52 y 55 del Código de Trabajo.

CUARTA.- REMUNERACIÓN.-

El **EMPLEADOR** pagará a la **TRABAJADORA** por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de CUATROCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD\$ 400,00) y demás beneficios de Ley.

El **EMPLEADOR** reconocerá también a la **TRABAJADORA** las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

Cooperativa Financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

QUINTA.- DURACIÓN.-

El presente Contrato, tendrá un plazo de un año, de acuerdo al artículo 14 del Código de Trabajo. De conformidad con el artículo 15 de la misma Ley, las partes acuerdan un período de prueba de noventa días contados desde la fecha de su suscripción, dentro del cual, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado libremente, sin necesidad de ningún aviso previo y sin indemnización. Una vez vencido el período de prueba sin que ninguna de las partes haya manifestado su voluntad de terminar la relación laboral, el contrato se entenderá prorrogado por el tiempo que faltare para completar el plazo del contrato.

Este contrato será susceptible de terminación por las cláusulas del artículo 169 del Código del Trabajo.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO.-

La TRABAJADORA desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones de la Oficina de la agencia Matriz, de la ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza, para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador, a más de las estipuladas en este contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador, y por tanto suficientes para dar por terminadas la relación laboral.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE

En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes de la ciudad de Puyo, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN.-

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de Puyo, cantón y provincia de Pastaza a los quince días del mes de enero del año dos mil quince.

EL EMPLEADOR



Dr. Edgar M. Acuña C.,
C.C.1800889204

LA TRABAJADORA



Ing. Jenny Margoth Llamuca Rivera.
C.C. 1600533754



Anexo 12: Aviso de entrada de personal en el IESS



Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Registro de Novedades

Fecha: lunes 26 enero 2015

Información de la Empresa:

Representante Legal: ACUÑA CARRASCO EDGAR MAXTRANCEL
Número de la novedad: 16540442
Empleador: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE
Ruc: 1690012606001
Sucursal: 0001 CACPE PASTAZA

Información de la Novedad:

Tipo de Novedad: AVISO DE ENTRADA
Afiliado: LLAMUCA RIVERA JENNY MARGOTH
Cédula: 1600533754
Dirección: CALLE ATAHUALPA Y GENERAL VILLAMIL
Fecha de Cotización: 15/01/2015
Relación de trabajo: 06-CODIGO DEL TRABAJO - CT
Actividad Sectorial: 1811749900040:ASISTENTE DE CAJA
Actividad: ASISTENTE DE CAJA
Sueldo: US\$ 400.00
Aportación Normal: 20.5 %
Días Laborados:

Información del Sistema:

Responsable del registro de la: ACUÑA CARRASCO EDGAR MAXTRANCEL
Fecha de registro de la novedad: 26/01/2015
Estado de la Novedad: EN PROCESO

Firma del afiliado

Firma del Representante Legal



14 Fotografias

