



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE 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 (COSO III) A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA. CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015.

AUTORA:

DIANA KATHERINE ROMERO BALBOA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACION DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. DIANA KATHERINE ROMERO BALBOA, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Lic. Fermín Andrés Haro V.

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Carlos Patricio Arguello

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, DIANA KATHERINE ROMERO BALBOA, 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 autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 19de enero del 2017.

Diana Katherine Romero Balboa
C.C.060487070-9

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado principalmente a Dios quien ha hecho posible alcanzar esta meta tan importante en mi vida, por su fortaleza brindada día a día.

A mis padres, Arcenio Romero y Elena Balboa, por acompañarme en este trayecto, dándome consejos que han sabido guiar mi vida de manera correcta permitiéndome valorar día a día el esfuerzo que han realizado, por el apoyo incondicional e incansable en todo momento , haciendo posible la realización de mis sueños y metas.

A mi familia y amigos que de una u otra manera me han brindado su ánimo para continuar sin desfallecer y alcanzar mi meta tan anhelada.

A mi gran amigo, que ha estado conmigo en todo este largo camino, sobre todo en aquellos momentos difíciles, apoyándome y llenándome de ánimos para conseguir todas mis aspiraciones, Giovanni Brito Grijalva.

Diana Katherine Romero Balboa.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por darme la fuerza y coraje necesaria para no desmayar aún en los peores momentos; porque Él fue el único testigo de todos los sacrificios que he realizado en estos cinco años, de estar lejos de mi familia y de mi tierra, pero todo por conseguir mi gran anhelada meta.

Luego quiero agradecer profundamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por abrirme las puertas y brindarme todos los medios necesarios para llegar a ser una gran profesional en la carrera que tanto amo.

A mis padres, por ser el motor que me impulsó a querer salir adelante cada día, por creer en mí y nunca dejar que me faltara nada a lo largo de toda mi vida.

Al Sr. Jorge Benavides Hidalgo Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Limitada(COAC“UFE” Ltda.), por darme la oportunidad de realizar mi trabajo de titulación en esta entidad, por brindarme sus conocimientos tanto laborales como personales y por brindarme una mano amiga.

Y por último al Lic. Fermín Andrés Haro y al Ing. Patricio Arguello por la atención y colaboración prestada para la terminación de este anhelado sueño.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Indice de contenido.....	vi
Indice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Indice de ilustraciones	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Caracterización del problema	2
1.1.2 Formulación del problema	3
1.1.3 Delimitación del Problema	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÒRICO	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1 Antecedentes Históricos	9
2.2 FUNDAMENTACION TEÒRICA	9
2.2.1 La Economía Popular y Solidaria del Ecuador.....	9
2.2.2 CONTROL.....	13
2.2.3 Control-evaluación, definición.	14
2.2.4 Control interno, definición.....	15
2.2.5 Importancia de control interno.....	16
2.2.6 Objetivos del control interno	17

2.2.7	Características del sistema de control interno.....	18
2.2.8	Principios del control interno.....	19
2.2.9	Clasificación del control	23
2.2.10	Responsables del control interno	26
2.2.11	Métodos para evaluar el control interno	26
2.2.12	Técnicas para evaluar el control interno	29
2.2.13	¿Qué es el COSO?	29
2.2.14	Informe COSO	30
2.2.15	Ventajas	30
2.2.16	Evolución del COSO I, II, III	31
2.2.17	Componentes y principios del control interno COSO III	34
2.2.18	Cambios significativos COSO III	38
2.2.19	Limitaciones.....	39
2.2.20	Manejo del modelo Coso III	40
2.2.21	Indicadores.....	41
2.2.22	Informe.....	42
2.2.23	Alcance	43
2.2.24	Presentación de informes	43
2.2.25	Estructura del informe	44
2.3	IDEA A DEFENDER	44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		45
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	45
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.3.1	Población	46
3.3.2	Muestra	46
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	47
3.4.1	Métodos	47
3.4.2	Técnicas	48
3.4.3	Instrumentos.....	48
3.5	RESULTADOS	49
3.5.1	Resultados de la entrevista aplicada al Gerente General de la COAC “UFE” LTDA.....	49

3.5.2	Encuesta realizada al personal de la COAC “UFE” LTDA.....	51
3.5.3	Encuesta realizada a los socios de la COAC“UFE” LTDA.....	61
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		68
4.1	TITULO	68
4.2	RESEÑA HISTÒRICA.....	68
4.3	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	72
4.4	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	73
4.5	DESCRIPCION DEL PROCESO DE EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	74
4.7.1	Fase I: Diagnostico Situacional	75
4.7.2	Fase II: Evaluación del sistema de control interno	85
4.7.3	Fase III: Comunicaciòn de Resultados.....	147
CONCLUSIONES		161
RECOMENDACIONES.....		162
BIBLIOGRAFIA		163
ANEXOS		165

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Responsables del control interno	26
Tabla 2:	Diagramas de flujo.....	28
Tabla 3:	Componentes y principios del control interno COSO III	34
Tabla 4:	Cambios significativos COSO III.....	38
Tabla 5:	Población de la COAC “UFE” LTDA.....	46
Tabla 6:	Misión y Visión	51
Tabla 7:	Manuales, reglamentos y políticas.....	52
Tabla 8:	Perfil profesional.....	53
Tabla 9:	Capacitaciones	54
Tabla 10:	Incentivos.....	55
Tabla 11:	Herramientas tecnológicas adecuadas	56
Tabla 12:	Cumplimiento de obligaciones	57
Tabla 13:	Comunicación interna.....	58
Tabla 14:	Condiciones ambientales	59
Tabla 15:	Evaluación del control interno.....	60
Tabla 16:	Servicios.....	61
Tabla 17:	Atención.....	62
Tabla 18:	Departamento con más inconvenientes.....	63
Tabla 19:	Tasa activa	64
Tabla 20:	Agilidad crédito	65
Tabla 21:	Nuevos servicios	66
Tabla 22:	Lealtad del socio	67
Tabla 23:	Matriz FODA.....	76
Tabla 24:	Análisis interno	77
Tabla 25:	Matriz de perfil estratégico interno.....	79
Tabla 26:	Matriz de medios internos.....	80
Tabla 27 :	Análisis externo	82
Tabla 28:	Matriz de perfil estratégico externo	83
Tabla 29:	Matriz de medios externos.....	84
Tabla 30:	Entorno de control	86
Tabla 31:	Evaluación de riesgos.....	91

Tabla 32: Actividades de control	95
Tabla 33: Información y comunicación	100
Tabla 34: Supervisión del sistema de control y monitoreo	104
Tabla 35: Matriz de ponderación de riesgo total.....	107
Tabla 36: Nivel de riesgo total evaluación del control interno	129

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Misión y Visión	51
Gráfico 2: Manuales, reglamentos y políticas	52
Gráfico 3: Perfil profesional	53
Gráfico 4: Capacitaciones.....	54
Gráfico 5: Incentivos	55
Gráfico 6: Herramientas tecnológicas adecuadas	56
Gráfico 7: Cumplimiento de obligaciones.....	57
Gráfico 8: Comunicación interna	58
Gráfico 9: Condiciones ambientales.....	59
Gráfico 10: Evaluación del control interno	60
Gráfico 11: Servicios	61
Gráfico 12: Atención	62
Gráfico 13: Departamento con más inconvenientes	63
Gráfico 14: Tasa activa.....	64
Gráfico 15: Agilidad crédito.....	65
Gráfico 16: Nuevos servicios	66
Gráfico 17: Lealtad del socio.....	67
Gráfico 18: Descripción del proceso de evaluación del sistema de control interno... 75	
Gráfico 19: Nivel de riesgo componente entorno de control.....	90
Gráfico 20: Nivel de confianza componente evaluación de riesgos.....	94
Gráfico 21: Componente actividades de control	98
Gráfico 22: Nivel de riesgo componente información y comunicación.....	102
Gráfico 23: Nivel de riesgo componente supervisión del sistema de control y monitoreo	106
Gráfico 24: Nivel de riesgo de cada componente COSO III	107
Gráfico 25: Nivel de riesgo total evaluación del control interno	108

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1:	Formas de organización de la Ley de Economía Popular y Solidaria	11
Ilustración 2:	Diferenciación de las organizaciones EPS con las Sociedades de Capital.....	12
Ilustración 3:	COSO I (1992).....	31
Ilustración 4:	COSO II Administración de riesgo de la empresa ERM (2004)	32
Ilustración 5:	Modelo COSO III	33
Ilustración 6:	Ubicación Geográfica	70

RESUMEN EJECUTIVO

La evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., del cantón Riobamba, periodo 2015, ha sido enfocada al mejoramiento de procesos, que posteriormente contribuirán al buen manejo de los recursos institucionales con criterios de eficiencia y eficacia, para su desarrollo se utilizó cuestionarios de control por medio del método COSO III, así como narrativas y flujograma de procesos. La aplicación de la evaluación, ha permitido realizar un análisis completo, tanto en aspectos administrativos, operacionales, estratégicos, de control y legales, en la que se comprobó la existencia de una estructura confiable pero no efectiva, con ausencia de objetivos que se ajusten a la realidad de la Cooperativa, como la falta de capacitación de dirigentes y empleados que ha generado en gran parte los nudos críticos existentes, por último el incumplimiento de leyes, reglamentos y disposiciones internas y externas podría poner en riesgo la existencia de la entidad, recomendándose realizar evaluaciones periódicas con el fin de fortalecer el control interno para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

PALABRAS CLAVE: CONTROL INTERNO, COSO, EFICIENCIA, EFICACIA.

Lic. Fermín Andrés Haro V.
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SUMMARY

The evaluation of the internal control system (COSO III) to the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Union Ferroviaria Ecuatoriana" Ltda., From the Riobamba canton, in the period 2015, has been focused on the improvement of processes, which will later contribute to the good management of resources Institutional criteria with efficiency and efficacy criteria, for its development were used control questionnaires by means of the COSO III method, thus common narratives and flow of processes. The application of the evaluation has allowed a complete analysis, in administrative, operational, strategic, control and legal aspects, in which the existence of a reliable but not effective structure was verified, with the absence of objectives that conform to The lack of training of leaders and employees that has largely contributed to the existing critical nodes, and finally, breach of laws, regulations and internal and external provisions could jeopardize the existence of the entity, recommending Conduct periodic evaluations in order to strengthen internal control to ensure compliance with the objectives.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está relacionado con la evaluación del sistema de control interno mediante el método COSO III realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., con el objeto de brindar un apoyo a la labor gerencial, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la entidad, a su vez proporcionando información útil para la toma de decisiones; así como también se pretende crear una cultura de aplicación y monitoreo de los procesos operativos, administrativos y de cumplimiento realizados por los directivos y el personal que labora en la Cooperativa.

Este trabajo está compuesto por cuatro capítulos, entre los cuales el primer capítulo se refiere al Problema, donde se analiza su planteamiento, formulación, delimitación y justificación, por último el objetivo general y objetivos específicos que se procura alcanzar en el transcurso de la investigación.

El segundo capítulo trata del Marco Teórico, donde se inicia detallando los antecedentes investigativos e históricos, y se establece la fundamentación y conceptualización teórica del tema planteado en el trabajo de investigación; este capítulo finaliza con la idea a defender.

En el tercer capítulo se aborda todo lo referente a los métodos, técnicas e instrumentos aplicados en la ejecución del presente trabajo, finalizando con la interpretación y análisis de los resultados obtenidos en la entrevista al Gerente y las encuestas realizadas al personal y a los socios de la COAC “UFE” LTDA.

El cuarto capítulo presenta el desarrollo de la evaluación del sistema de control interno mediante el método COSO III, aplicando el análisis FODA, cuestionarios, narrativas flujogramas de procesos, finalizando con el informe final de la evaluación en la que se emitirá las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA., es una entidad creada en la ciudad de Riobamba a los 26 días del mes de enero, en el aula obrera de la Federación de Trabajadores Libres de Chimborazo “FETLICH”, previa convocatoria efectuada por los promotores ferroviarios, se reúnen y suscriben el acta constitutiva bajo la dirección del Lcdo., Jorge Paredes Vinuesa, instructor del “FETLICH” a fin de constituir la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Se constituye jurídicamente, mediante Acuerdo Ministerial N° 1294, del 26 de junio de 1973 y fue inscrita en el registro General de Cooperativas con el número de orden 1745. Su accionar se rige por las disposiciones señaladas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento de aplicación, el Estatuto, Reglamentos y disposiciones administrativas internas de la Cooperativa.

Para poder llevar a cabo los objetivos y controles, es necesario que la Cooperativa cuente con un control interno efectivo, que no solo pueda monitorear su operatividad sino también evaluar y salvaguardar los bienes de la entidad, el resultado final será un sistema de control interno eficiente y eficaz.

1.1.1 Caracterización del problema

Hoy en día la entidad se encuentra en una etapa de transformación, en todo su marco jurídico y legal por el impacto de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su Reglamento, y como cualquier otra institución su principal objetivo es prestar servicios y atención a la colectividad para conseguir el buen vivir, sin embargo, existen numerosos problemas en su accionar que impiden que el desempeño de la Cooperativa vaya direccionado al logro de este propósito es así que los problemas detectados desde un marco preliminar, óptico y empírico se determinan a continuación:

Primero la utilización de una planificación estratégica vencida, teniendo como única herramienta confiable el Plan Operativo Anual, ha ocasionado que existan nudos críticos para definir y cumplir los objetivos de la Cooperativa; a la vez, la ausencia de capacitación técnica de dirigentes y empleados, ha evitado el mejoramiento de los procesos administrativos, operativos, de cumplimiento y el mismo control interno, haciendo que estos se realicen de manera ineficiente; así como la falta de sistemas de control de asistencia, generando el incumplimiento del horario de trabajo por parte de los empleados, existiendo quejas constantes por parte de los socios debido a la falta de atención oportuna de los empleados; por otra, faltas constantes al Estatuto, reglamento y políticas internas, así como ausencia de cumplimiento de la ley y reglamento del ente controlador, generando observaciones constantes por parte de la SEPS ; por último la carencia de un adecuado control crediticio, ha ocasionado que exista un alto índice de cartera vencida y trámites judiciales estancados originando en gran parte pérdidas económicas para la entidad.

De persistir estos problemas la Cooperativa perteneciente al segmento cinco se encuentra entre las principales a ser absorbidas por cooperativas de gran magnitud procediendo a su disolución inmediata, por tanto se ve la necesidad urgente, necesaria e imprescindible realizar una evaluación del sistema de control interno que permita identificar a profundidad las causas de la problemática, obteniendo resultados para la toma de decisiones, verificando el cumplimiento de los objetivos, coordinar sus funciones, determinar si se está operando según las políticas y reglamentos establecidos y de ahí partir en busca de soluciones.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo incidirá la evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015, en la eficiencia y eficacia del proceder administrativo?

1.1.3 Delimitación del Problema

La presente investigación se encuentra enmarcada en la siguiente delimitación que contiene:

1.1.3.1 De contenido:

Objeto de Estudio: Proceso de Auditoria

Campo de Acción: Control Interno

Forma de Evaluación: Método COSO III

1.1.3.2 Temporal:

La presente investigación se realizara con datos del año 2015

1.1.3.3 Espacial:

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA.

Provincia: Chimborazo

Ciudad: Riobamba

Dirección: Av. Daniel León Borja 22-10 y Vargas Torres

1.2 JUSTIFICACIÓN

Una evaluación al sistema de control interno permitirá mejorar el desempeño de la entidad, orientando a directivos y empleados al perfeccionamiento de sus actividades, si bien las auditorías realizadas han contribuido significativamente en el progreso de la Cooperativa, no cubren en su totalidad las falencias encontradas, por lo que es de suma importancia la ejecución de este proyecto de investigación.

Es así que, el presente trabajo se ha justificado desde las siguientes perspectivas:

Desde la perspectiva **teórica** que buscara aprovechar todo el contenido teórico existente referente al tema planteado, para adaptarlo a las necesidades requeridas, y de esta forma poder identificar, analizar y evaluar el control interno con el propósito de contribuir a la optimización de los procesos administrativos.

Desde una perspectiva **científico-metodológica**, el desarrollo de la investigación está encaminado a aprovechar los distintos métodos, técnicas e instrumentos prácticos, para la recolección de información confiable y oportuna que servirá para dar posibles soluciones y recomendaciones para la eliminación de las causas que ponen en peligro el funcionamiento de la Cooperativa.

En cuanto a la perspectiva **práctica** justifica por su importancia y su resultado que será de mucho valor para la Cooperativa y para aquellas organizaciones que se encuentren con las mismas debilidades, la entidad investigada puede ser considerada como guía para mejorar la satisfacción de los clientes y el buen funcionamiento de las instituciones. Es bueno destacar que las organizaciones que apliquen controles internos en sus operaciones administrativas conducirán a obtener un sistema más ágil y efectivo manteniendo una proyección que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle mejor visión sobre su Gestión Administrativa.

Por último justificando desde la perspectiva **académica** se podrá poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en el aula de clases que ayudara a fortalecer y formar el criterio profesional del estudiante.

Los beneficiarios directos son los directivos y personal que conforma la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., quienes podrán conocer y mejorar las falencias encontradas. Por otra parte, la investigadora, podrá cumplir con el prerrequisito para la titulación de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

El impacto que tendrá la presente investigación será positivo, permitiendo evaluar sus operaciones internas desde un enfoque administrativo y de gestión, considerando acciones favorables para su mejoramiento, proporcionando una herramienta documentada que ayude a optimizar y controlar los recursos de forma organizada mostrando alternativas de solución en los problemas detectados para ser corregidos con la intención de erradicarlos.

Finalmente la investigación que se propone es factible debido a que se cuenta con el apoyo de cada uno de los integrantes que conforman la Cooperativa, además de contar con el tiempo suficiente para el desarrollo, así como el acceso a la información necesaria para su elaboración.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Evaluar el sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana. Ltda., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015, para medir la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Estructurar un marco teórico que sirva como fundamento en el proceso de control interno mediante el planteamiento científico de varios autores permitiendo la adecuada delimitación de la investigación a desarrollarse.
- Incorporar metodologías, técnicas y procedimientos de control interno para la obtención de resultados asociados con el desempeño administrativo, operacional y de cumplimiento.
- Formular conclusiones y recomendaciones como resultado de la evaluación del control interno para prevenir, detectar y corregir eventos que afectan los objetivos de la entidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÒRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la realización del proyecto de investigación se ha visitado la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas, seleccionado tesis con temas afines, mismos que se cita a continuación:

Según Alarcón Denys & García Joel, en su trabajo de titulación cuyo tema es: **Evaluación del control interno a la empresa “Constru Ambientes “cantón Ambato** en su conclusión principal detalla:

“Con la evaluación del control interno realizada, se evidencio procesos y actividades críticas o que presentan mayor riesgo en cada elemento del control interno según el método COSO, las cuales son necesarias para un normal desenvolvimiento de las actividades”(p.147).

Para Pasto Sáez María Rebeca, en su trabajo de titulación cuyo tema es: **Evaluación del sistema de control interno de los procesos administrativos del Centro de Educación Inicial y Escuela de Educación Básica Particular “LEONTIEV VIGOSTSKY” del cantón Riobamba, periodo 2013**, en su conclusión principal detalla:

“El establecimiento cuenta con un sistema de control interno fortalecido, pues se encuentra funcionando de manera integrada, dando cumplimiento a sus tres categorías de objetivos como son: operativos, de información financiera y de cumplimiento.”(p.110).

2.1.1 Antecedentes Históricos

El autor (*Maria, 1995*) detalla en un breve resumen:

El control interno se origina después del nacimiento de la contabilidad mediante el manejo de la partida doble, y posterior a ello en la revolución industrial es cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble, que es una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

De manera general, podemos afirmar que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios, implica una mayor complejidad en la organización y por tanto en su administración.

2.2 FUNDAMENTACION TEÒRICA

2.2.1 La Economía Popular y Solidaria del Ecuador.

En la página web de la (*SEPS, 2012*) explica las siguientes definiciones:

- **Definición:**

Desde el 2011, se reconoce, a través de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), a la EPS como una forma de organización económica en la que sus integrantes, ya sea individual y colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, situando al ser humano como sujeto y fin de su actividad, (Art. 1).

- **Ley de Economía Popular y Solidaria**

La LOEPS tiene por objeto, reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado. De igual forma busca potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay.

A través de la mencionada Ley, se busca instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley y, establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

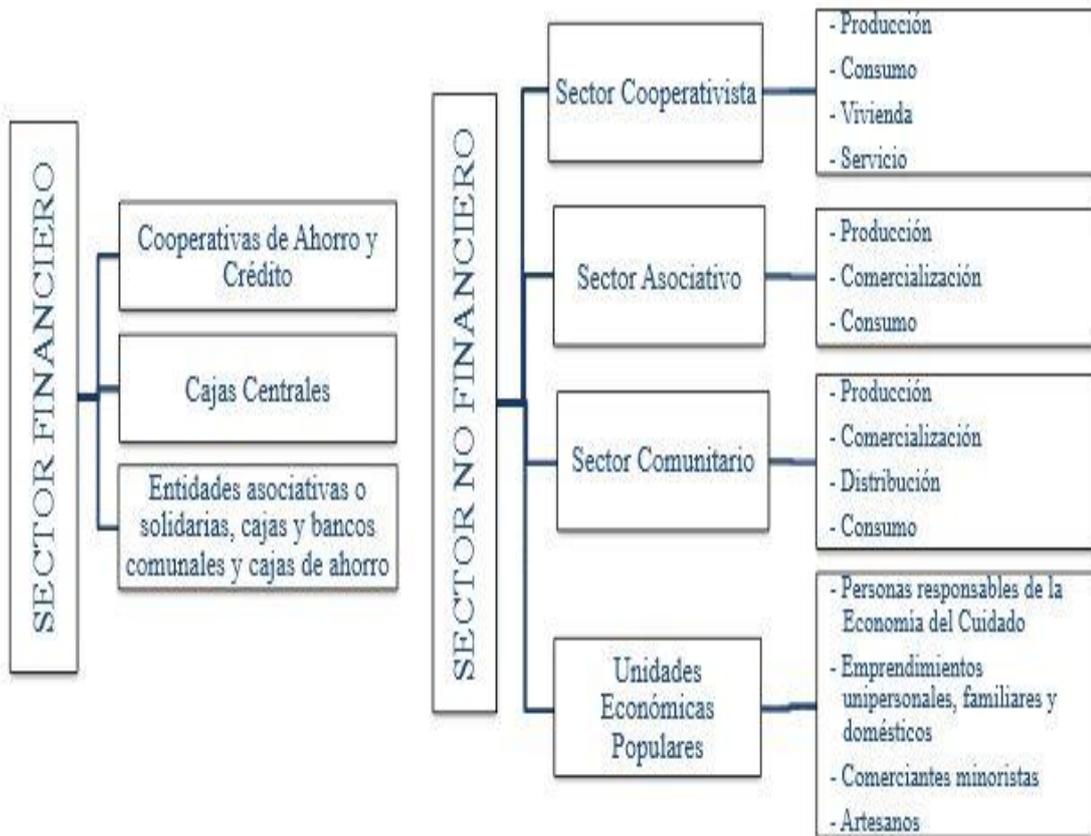
Art. 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

- **Formas de organización que establece la Ley de Economía Popular y Solidaria**

Art.2: Son formas de organización de la economía popular y solidaria y, por tanto, se sujetan a la presente ley, las siguientes:

Ilustración 1: Formas de organización de la Ley de Economía Popular y Solidaria



Fuente: (SEPS, 2012)

- **Características y principios diferenciadores de las organizaciones de la EPS y del SFPS**

En la presente ilustración se presenta un análisis comparativo de los principios y características que permiten identificar a las organizaciones de la EPS y del SFPS, y distinguirlas de las corporaciones privadas:

Ilustración 2: Diferenciación de las organizaciones EPS con las Sociedades de Capital



Fuente: (SEPS, 2012)

- **Del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS)**

Para la regulación del SFPS se crea una junta de regulación, y para la supervisión la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con lo que se establece un esquema de regulación y supervisión diferenciado, segmentado y especializado, cumpliendo así con lo que dicta la Constitución para este sector de la economía. Pero, además, se implanta una red de seguridad financiera específica compuesta por la supervisión especializada, la resolución bancaria, un fondo de liquidez del SFPS y el seguro de depósito del SFPS. Esta red es similar a la del sistema financiero formal. Así, la supervisión especializada, permite hacer un seguimiento de los riesgos de liquidez y solvencia para garantizar la estabilidad y solidez del SFPS; el fondo de liquidez contribuye a resolver problemas de liquidez; la resolución bancaria permite enfrentar un problema de solvencia y el seguro de depósito cubre parcialmente a los clientes en caso de una liquidación forzosa. La red contribuye a generar confianza y seguridad a los clientes del SFPS a través de todo este esquema.

- **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:**

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome –Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional.

2.2.2 CONTROL

El autor (*Rodriguez, 2009*) al hablar de control, menciona: La palabra control tiene varios significados y, más aún varios sentidos: verificar, regular, comparar con una norma, ejercer autoridad sobre, limitar o restringir. Todas son significativas para la teoría y práctica; sin embargo, tendremos que referirnos básicamente a los significados verificar y comparar con una norma.

Verificar implica algún medio de medición y alguna norma que pueda servir como marco de referencia en el proceso de control.

La función administrativa del control consiste en la comparación de sucesos con los objetivos y aplicar las correcciones necesarias cuando los sucesos se hayan desviado de los objetivos. (p.21)

El autor (*Mantilla, 2009*) al referirse al control, menciona: Control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas. Como conjunto constituye un todo, por ello es muy ligado al poder (social, cultural, político, económico, religioso, etc.). Por eso, el control como tal, busca asegurar la consecución de los objetivos.

Por consiguiente el control utiliza diferentes medios, esto es, métodos, metodologías, procedimientos, técnicas, en un desempeño óptimo, es decir, que no necesita correcciones, la técnica funciona de manera óptima y asegura el cumplimiento de los objetivos. (p.15)

Se puede concluir que, el control permite medir el desempeño de las metas y objetivos cumplidos, verificando la efectividad de cada uno de los procesos aplicados, evitando eventos que pongan en riesgo el buen funcionamiento de la empresa.

2.2.3 Control-evaluación, definición.

El autor (*Rodriguez, 2009*) manifiesta: El control proporciona las bases para llevar a cabo la evaluación de las acciones. Control y evaluación se ligan de la misma manera que la planeación y el control dentro del proceso de administración. Mientras el “control” permite la comprobación sistemática del avance del trabajo iniciado, la “evaluación” tiene un propósito más amplio que es medir la eficacia y la eficiencia administrativa. (p. 39)

Entonces decimos que el control y la evaluación van de la mano puesto que mediante el control se determina el cumplimiento de las metas y objetivos planteados y la

evaluación ayudara a verificar el nivel de eficiencia y eficacia de los resultados obtenidos.

2.2.4 Control interno, definición.

El control interno puede definirse según varios autores, de la siguiente manera:

El autor (*Mantilla, 2009*)manifiesta: El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en la categorías de:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 4)

Para el autor (*Estupiñan, 2006*) : El control interno consiste en todas las medidas tomadas por una empresa con el objeto de:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (p. 19)

Mientras que el autor (*Cepeda, 2004*)manifiesta: “El propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados” (p. 3).

De las definiciones anteriores se concluye que el control interno es una herramienta de gestión eficaz, diseñado por todas las personas que forman parte de una empresa, encaminado para verificar la razonabilidad de las estrategias, políticas y procedimientos establecidos dentro de la entidad para el correcto desarrollo de las operaciones en busca de lograrlos objetivos planteados.

2.2.5 Importancia de control interno

El autor (*Mantilla, 2009*) menciona: La importancia del control interno radica en:

- Los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de los objetivos de rentabilidad en la consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino.
- Los controles internos la hacen posibles en la administración negociar en los ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes, y reestructurándose para el crecimiento a futuro. (p. 69)

Los autores (*Rodriguez, 2009*) manifiestan: La importancia de control interno es que comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente con las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y su confiable registro contable, así como también precautelar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones que estimulen su adhesión a las exigencias ordenadas por la Gerencia. (p. 12)

En conclusión se puede mencionar que, aplicar un efectivo control interno dentro de la empresa ayuda al mejoramiento y cumplimiento de las actividades, haciendo posible la protección y resguardo los recursos, permitiendo de manera oportuna el fortalecimiento de la institución mediante la confiabilidad de su información así como de sus procesos, evitando exponer de manera innecesaria a riesgos.

2.2.6 Objetivos del control interno

El autor (*Mantilla, 2009*) sobre los objetivos del control interno, propone los siguientes:

- Reflejar la práctica de negocios sólida, por lo que el control interno se inserta en los procesos de negocio a través de los cuales una compañía busca lograr los objetivos.
- Permanecer relevante con el tiempo en el ambiente de negocios que evoluciona continuamente; y
- Permitir que la compañía que aplique de una manera que tenga cuenta de circunstancias particulares (p.19).

Mientras que el autor (*Cepeda, 2004*) menciona que: “El diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema de control interno se debe fundamentar al logro de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia del personal.
- Prevenir fraudes
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimaciones de las cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.
- Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable segura y oportuna. (p. 7)

En conclusión por las definiciones anteriores, los objetivos del control interno son diseñados con el fin de evitar riesgos, localizando deficiencias administrativas, contables y financieras, aplicando mejoras para el crecimiento y evolución continua de la organización.

2.2.7 Características del sistema de control interno

Para el autor (Cepeda, 2004) las principales características de un Sistema de Control Interno son las siguientes:

El sistema de control interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.

- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización
- No mide desviaciones; permite identificarlas
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes
- Participan todos los involucrados en la organización independientemente de su puesto de trabajo.
- En cada área de la organización existirá un funcionario encargado ante su Jefe inmediato.
- Aportan un grado de seguridad razonable con relación al logro de objetivos organizacionales.
- Facilita la consecución de objetivos en una o más de las áreas operacionales de la organización.
- Se adapta fácilmente al tipo o tamaño de organización.
- Permite desarrollar autocontrol, liderazgo, fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos ante la organización.(p. 9)

En conclusión, el control interno se caracteriza por la inspección constante de los procesos administrativos-financieros, es decir que permita proveer posibles situaciones que afecten de manera significativa a la información de la empresa ayudando a evitar el riesgo, aportando un grado de seguridad razonable para el buen desarrollo de la organización, cabe recalcar que un control adecuado debe ser económico de tal manera que la implementación y el mantenimiento del mismo no supere al beneficio que se pretende obtener.

2.2.8 Principios del control interno

(Rodríguez, 2009), al referirse a los principios de control interno, afirma:

La denominación basada en principios ya es de carácter técnico. Su principal sinónimo es la estructura conceptual y de hecho corresponde a un entendimiento del control interno en términos de sistemas que está relacionado con elementos, relaciones, procesos, objetivos.

La incorporación de principios de control interno dentro de una organización se ha convertido en un asunto prioritario. Mediante un análisis de criterios y estructuras conceptuales más importantes permite señalar siete principios de control interno:

- Segregación de funciones
- Autocontrol
- Desde arriba – hacia – abajo
- Costo menor que beneficio
- Eficacia
- Confiabilidad
- Documentación

1. Segregación de Funciones.

Es posiblemente, el más antiguo y aceptado de manera general, si bien su entendimiento tiene distintos matices, los cuales han ido cambiando a medida en que ha evolucionado el control interno. En la actualidad tiene dos connotaciones particularmente importantes:

- a) **Segregación de las funciones relacionadas con los distintos roles vinculados con el control interno:** Diseño, implementación, mejoramiento, evolución, auditoría, o si se quiere expresar de una mejor manera: los papeles que desempeñan directivos (administradores) principales, personal de apoyo. El principio es el que técnicamente se le conoce como: la diferenciación fundamental en las funciones/ roles en la búsqueda de objetivos compartidos.

- b) **Por niveles:** conlleva diferenciar las funciones de control interno según el nivel organizacional, o mejor aún diferenciar entre controles contables y administrativos, sistemas de control interno a las transacciones con partes relacionadas.

El entendimiento más antiguo de la segregación de funciones señala que ninguna persona debe tener control sobre una transacción desde el comienzo hasta el final. De manera ideal y particularmente en las organizaciones grandes, complejas, ninguna persona debe ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción.

2. Autocontrol

El mejor de todos los controles internos es que los procesos sean desempeñados por gente capaz apoyada con tecnología.

El autocontrol ha sido interpretado de manera equivocada, como el supuesto de que cada quien es capaz de controlarse a sí mismo y puede actuar con su propio criterio. Ello corresponde a lo menos parecido al control dado que éste, entendido como poder, requiere que todos los componentes del sistema se orienten hacia el logro eficaz de objetivos compartidos.

Debe hacerse una precisión importante: es necesario diferenciar entre autocontrol y autovaloración del control, un conjunto de herramientas de trabajo a través de las cuáles facilite que el personal de una organización haga su propia valoración del control y traduzca en informes y acciones relacionadas con el funcionamiento de la organización.

3. Desde arriba – hacia – abajo.

El control interno es una presión o influencia ejercida por los máximos niveles administrativos desde arriba hacia abajo. Ningún control interno puede funcionar desde abajo hacia arriba, esto es, un empleado de nivel bajo no puede controlar a directivos principales.

La forma más primitiva de este principio se denominó autorización: las transacciones pueden ser autorizadas y ejecutadas por personas que actúan dentro del rango de autoridad.

Pero este principio se mantiene, ahora en forma ampliada: las transacciones, los eventos y las condiciones tienen que ser autorizadas y ejecutadas por personas que actúan dentro del rango de autoridad y con seguimiento estricto del debido proceso.

A partir del enfoque de procesos y con uso intensivo de tecnologías de la información, las autorizaciones se convierten en simples password (claves para autorizaciones de acceso).

En una perspectiva estratégica, la presión proveniente desde lo alto señala diversos aspectos entre los cuales se destacan:

- Los procesos de mayor nivel (macro procesos) abarcan los procesos de menor nivel (subprocesos, tareas, actividades);
- El direccionamiento proviene de la alta gerencia (visión, misión) y se traslada a la acción por mecanismos operativos que es preciso alinear; y,
- El tono desde lo alto es, fundamentalmente de carácter ético que se convierte en algo de forzoso cumplimiento vía estrategias, planes, o en última instancia, por mecanismos de carácter legal.

4. Costo menor que beneficio.

Este principio afianza el hecho de que el control interno genera valor para la organización (generación de valor para el cliente y agregación de valor para el accionista).

Ello implica que los controles internos no pueden ser más costosos que las actividades que controlan ni que los beneficios que proveen. Si el control interno genera sobre costos o duplicidades es mejor eliminarlo.

La otra cara de ello es que el control interno constituye un costo, no es gratis. Si bien el costo tiene que ser considerablemente menor que el beneficio, no es gratis.

Este principio lleva implícito entender que el control interno es un proceso o un sistema. Como proceso se inserta dentro del sistema organizacional y se hace parte de la cadena de valor del negocio. En otras palabras, hace parte del ciclo financiero de agregación de valor para el accionista.

Para que un sistema de control interno aporte valor, el beneficio que genera tiene que ser sustancialmente mayor que el costo que conlleva.

5. Eficacia

El control interno depende de los resultados que ofrece. Si no asegura el logro de objetivos organizacionales, no sirve. De ahí que la evaluación básica del control interno sea siempre una evaluación/ valoración de su eficacia.

La eficacia del control interno depende directamente del logro de objetivos que tiene el sistema: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros, cumplimiento de normas y obligaciones, salvaguarda de activos, direccionamiento estratégico.

En resumen el sistema de control interno depende de los resultados que sea capaz de ofrecer.

6. Confiabilidad.

Es la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la documentación, conciencia y monitoreo del control interno.

7. Documentación.

Toda la información relacionada con el control interno debe estar debidamente documentada, de manera que pueda ser analizada por cualquier interesado, ya se

trate de la administración, o de los reguladores derivados de las acciones de supervisión, inspección vigilancia y control.

La documentación hace referencia a toda la información sobre el control interno, incluidos el criterio de control, el diseño seleccionado y acciones emprendidas (p.43-48).

2.2.9 Clasificación del control

(Mantilla, 2009) al hablar sobre la clasificación del control interno, afirma que:

El control interno se puede clasificar en tres tipos con el propósito de clarificar el alcance del estudio y evaluación del mismo, siendo éstos:

- Control interno contable.
- Control interno administrativo.
- Control interno informático.

a.- Control interno contable: El control interno contable abarca la preparación de los estados contables y financieros, la existencia de principios contables y el cumplimiento de lo dispuesto por las normas contables y la legislación vigente. En tal sentido se debe comprobar las siguientes acciones:

- Los activos y pasivos existentes realmente, se encuentran reflejados en los estados contables y existen criterios de clasificación adecuados a su naturaleza.
- Los criterios contables son adecuados para reflejar la realidad financiera y económica que tiene lugar en la empresa en distintos períodos.
- La información que ofrece la contabilidad es suficiente en cantidad y calidad para las necesidades de la propia empresa, y de los terceros que tienen intereses legítimos en ella.
- Los objetivos del sistema de control contable se deben relacionar con cada una de las etapas por las que discurre una transacción, siendo las más importantes:

autorización, ejecución, registro, y responsabilidad respecto a la custodia y salvaguarda de los activos que, en su caso, resulten de dicha transacción con el fin de que las mismas hayan sido ejecutadas y se encuentren clasificadas en las cuentas apropiadas.

b.- Control interno administrativo: El control interno administrativo comprende el plan de organización y el conjunto de procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión para la autorización de transacciones por la dirección. Esta autorización es la función de la dirección directamente relacionada con su responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable sobre las transacciones.

Se relaciona con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente solo influyen indirectamente en los registros contables.

c.- Control interno informático. Los objetivos del control interno no se ven afectados por el uso de equipos informáticos para procesar la información. Como en los sistemas no informatizados, los objetivos de control en los sistemas informatizados son asegurar que la información autorizada se procesa y mantiene completa y con exactitud. Los sistemas informáticos comprenden la utilización de programas que requieren la definición específica de tareas e instrucciones precisas para cumplir con ellos (p.90).

En conclusión a la definición anterior, los controles internos se clasifican en; administrativos contables e informáticos, el uno dependiente del otro, es así el campo administrativo que compete a todos los miembros de la entidad, el campo contable que verifica la protección de los recursos financieros, y el campo informático como son los sistemas operativos con los que se trabaja dentro de la empresa, todos estos trabajan en sinergia, ya que al recibir información confiable de cada una de estas áreas generan el buen funcionamiento de la empresa.

Según investigación en la página web (*Ciencia, 2016*) indica que los tipos de controles internos se clasifican en:

- **Controles internos de detective:** Los controles internos de detective están diseñados para encontrar errores después de que hayan ocurrido. Sirven como parte de un sistema de controles y contrapesos y determinan qué tan eficientes son las políticas.
- **Controles internos preventivos:** Los controles internos preventivos se ponen en marcha para evitar que se produzcan los errores e irregularidades. Mientras que los controles de detección, por lo general, ocurren irregularmente, los controles preventivos suelen ocurrir sobre una base regular. Van desde el bloqueo del edificio antes de la salida hasta la introducción de una contraseña antes de completar una transacción.
- **Controles internos correctivos:** Como su nombre lo indica, los controles internos correctivos se ponen en marcha para corregir los errores que se encontraron en los controles internos de detectives. Cuando se comete un error, los empleados deben seguir cualquiera de los procedimientos que se han puesto en marcha para corregir el error, como informar del problema a su supervisor.

Por lo anterior los tipos de controles internos son, detectives, preventivos y correctivos, cada uno de ellos poseen una característica diferente, es así que se ejecutan antes y después de encontrar errores graves que afecten a la entidad, analizando y verificando el riesgo, con el fin de analizar los puntos débiles para poder fortalecerlos.

2.2.10 Responsables del control interno

Tabla 1: Responsables del control interno

PUESTO	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
Director ejecutivo	<ul style="list-style-type: none">▪ Responsabilidad global sobre el sistema de control interno. Asegura que todos los componentes se encuentren en su lugar.▪ Establece el tono en la organización▪ Establece el estilo de la gerencia y la filosofía de las operaciones▪ Proporciona liderazgo y dirección a la gerencia.▪ Cumple con realizar con la gerencia las revisiones de control relacionadas con sus responsabilidades sobre la efectividad del control interno.
Gerencia	<ul style="list-style-type: none">▪ Establece los procedimientos de control más específicos.▪ Monitorea e informa sobre la efectividad de los controles.▪ Podría ejecutar algunos procedimientos de control.
Gerente Financiero	<ul style="list-style-type: none">▪ Responsabilidad primaria por el diseño, implementación y monitoreo del sistema de información financiero de la entidad.▪ Aporta en el diseño de objetivos a nivel- entidad y la evaluación del riesgo.
Comité de Auditoria	<ul style="list-style-type: none">▪ Proporciona guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia.▪ A través de la selección de la gerencia, ayuda a definir las expectativas referidas a la integridad y valores éticos en la entidad.▪ Establece los objetivos de alto nivel y la planificación estratégica.
Otras personas	<ul style="list-style-type: none">▪ Realizan el control de las actividades con el debido cuidado.▪ Comunican a los niveles superiores acerca de la ocurrencia de problemas en las operaciones, incumplimiento del código de conducta, u otras violaciones a las políticas, o la existencia.

Fuente:(Fonseca, 2011)

2.2.11 Métodos para evaluar el control interno

El autor (*Estupiñan, 2006*) manifiesta: existen tres métodos de evaluación del sistema de control interno por medio de:

- Cuestionario
- Narrativo o descriptivo
- Grafico o diagramas de flujo

- **Cuestionario:** Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas, las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable.

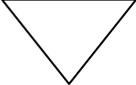
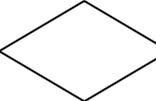
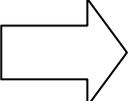
Se utilizan con el objeto de examinar los procedimientos de control interno analizando las técnicas de control utilizadas. Las preguntas que se formulan en el cuestionario serán contestadas con Si, No, o N/A y en el caso de respuestas negativas éstas deberán influir al considerar si la empresa sigue procedimientos alternativos al respecto.

Hay que añadir que la contestación del cuestionario no será suficiente para evaluar el control interno, por lo que se deberá completar con otras acciones como flujogramas que informen que los procedimientos que se indican en las respuestas a este cuestionario realmente se están siguiendo en la práctica.

Al final del cuestionario se deberá informar si el control realizado es alto, bajo o moderado, añadiendo los comentarios que se consideren oportunos respecto de cada una de las preguntas realizadas.(p. 160)

- **Narrativo o descriptivo:** Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.
- **Grafico o diagramas de flujo:** También denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos, describirá objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoria, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades, utilizando símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa, (p. 162)

Tabla 2: Diagramas de flujo

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Límites: Indica el principio y el fin del proceso dentro del símbolo se escribe la palabra inicio o fin.
	Acción: Se utiliza para representar una actividad, por ejemplo recibir, elaborar, verificar, entregar, etc. Se incluye en el rectángulo una descripción de la actividad.
	Archivo: Permanente: Se utiliza cuando los documentos recolectados son guardados definitivamente en archivos o expedientes de forma permanente.
	Decisión: Plantea la posibilidad de elegir una alternativa para continuar en una u otra vía, incluye una pregunta clave.
	Documentación: Este rectángulo con la parte inferior ondulada significa que se requiere una documentación para desarrollar el proceso, por ejemplo una autorización, un informe, una orden de compra, o factura etc.
	Espera: Este símbolo también llamado bala se utiliza para indicar espera antes de realizar una actividad.
	Conector: Se realiza para efectuar un enlace de una página a otra donde se continúa el flujograma.
 	Sentido del flujo: La flecha indica la dirección del flujo, puede ser horizontal, ascendente o descendente.
	Transmisión: La flecha quebrada se utiliza para mostrar transmisión de los datos por la vía telefónica o fax o electrónica.
	Transporte: La flecha ancha significa movimiento output. Por ejemplo él envió de un documento por correo.

Fuente:(<https://sites.google.com/site/bachilleratoinformaticatercero/diagramas-de-flujo>)

Según la definición del autor se puede concluir que los métodos planteados como los cuestionarios, la narración o los diagramas de flujo son herramientas para la recolección de información que servirá de guía para evaluar, identificar y tratar los riesgos relevantes que se puedan dar en la entidad.

2.2.12 Técnicas para evaluar el control interno

En la página web: (<http://www.gestiopolis.com>), nos indica que las técnicas para evaluar el control interno son:

Técnicas de verificación ocular:

- Comparación
- Observación
- Revisión selectiva
- Rastreo

Técnicas de verificación verbal

- Indagación

Técnicas de verificación escrita

- Análisis
- Conciliación
- Confirmación

Técnicas de verificación documental

- Comprobación.
- Computación.

Técnicas de verificación física

- Inspección.
- Comentario

2.2.13 ¿Qué es el COSO?

Según la página web(*AEC, 2016*)COSO define: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) que en español significa Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, es una Comisión

voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude.

2.2.14 Informe COSO

Es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno, fue diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable a la administración y a la junta directiva de la organización, orientada al logro de los objetivos del negocio.

De esta manera podemos definir que el método COSO es diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable. Es así que mediante un informe se proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, y mantener y mejorar su rendimiento.

2.2.15 Ventajas

Las organizaciones al adaptar sus herramientas:

- Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.
- Posibilita la priorización de los objetivos y de los controles implantados lo que permite su adecuada gestión para la toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.
- Alinea los objetivos del grupo con los de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica.
- Reconoce los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.

2.2.16 Evolución del COSO I, II, III

– COSO I

Ilustración 3: COSO I (1992)



Fuente: COSO, Auditores Externos, 2013

Según documento web (*Auditool, 2016*) manifiesta: Según el COSO el sistema de control interno es: Proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

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

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

De la definición anterior se concluye, que el COSO I, se divide en cinco componentes, que han sido diseñados para facilitar a las empresas la evaluación y mejora de sus sistemas, proporcionando seguridad razonable en la aplicación de su control interno.

– COSO II

Ilustración 4: COSO II Administración de riesgo de la empresa ERM



Fuente: COSO, Auditores Externos, 2013

En el 2004, se publicó COSO II, Marco Integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto del sistema de control interno a la gestión de riesgos, implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directivos y administradores.

Aspectos importantes:

- Administración del riesgo en la determinación de la estrategia
- Eventos y riesgo
- Apetito de riesgo
- Tolerancia al riesgo
- Visión de portafolio de riesgo

Sus aplicaciones técnicas asociadas, el cual amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo. No sustituye el modelo coso de 1992 sino que incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo.

En conclusión el COSO II, fue creado para incorporar al marco del control interno como parte de él, proporcionando las bases necesarias para su evaluación y gestión integral del riesgo, en esta etapa se trata de ampliar el estudio del riesgo, estableciendo un control interno que permita cubrir los peligros existentes en las empresas.

– COSO III

Ilustración 5: Modelo COSO III



Fuente: COSO, Auditores Externos, 2013

En Mayo de 2013 el Comité – COSO publica la actualización del Marco Integrado de Control Interno cuyos objetivos son:

- Aclarar los requerimientos del control interno.
- Actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos.
- Ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes.

Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente. Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios:

- Mayores expectativas del gobierno corporativo.
- Globalización de mercados operacionales.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en normativas.
- Expectativas de competencias con responsabilidades.
- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, el COSO III fue creado para presentar en forma actualizada los componentes y principios del COSO I, ajustando a los cambios evolutivos de las empresas, ayudando a tener una mayor cobertura de los riesgos existentes actualmente, ampliando el concepto de control interno, los objetivos de cada componente e incluyendo una guía orientadora para facilitar la supervisión del Sistema de Control sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.

2.2.17 Componentes y principios del control interno COSO III

Tabla 3: Componentes y principios del control interno COSO III

Componentes	Principios
Entorno de control	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos ✚ Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión ✚ Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad ✚ Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia ✚ Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad
Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Principio 6: Especifica objetivos relevantes ✚ Principio 7: Identifica y analiza los riesgos ✚ Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude ✚ Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes
Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control ✚ Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología ✚ Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos ✚ Principio 13: Usa información Relevante
Sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Principio 14: Comunica internamente ✚ Principio 15: Comunica externamente
Supervisión del sistema de control - Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes ✚ Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

Fuente: (<http://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>, 2016)

Elaborador: Katherine Romero B.

El autor (*Ortega, 2012*) define a los componentes del COSO así:

Los componentes que debe tener el control interno deben estar coordinados con el objeto de conseguir los objetivos estratégicos empresariales. Así se identifican cinco elementos, que se detallan a continuación:

- Entorno del control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo y Supervisión

a) Entorno de control: Puede verse como el fundamento del resto de componentes. Entre sus factores figuran los siguientes: integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, consejo de administración o comité de auditoría, filosofía y estilo operativo de los ejecutivos, estructura organizacional, asignación de la autoridad y las responsabilidades, políticas y prácticas de recursos humanos.

b) Evaluación de riesgos: La evaluación del riesgo sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización y el resultado de ello.

La evaluación del riesgo se parece al riesgo de auditoría, sin embargo, tiene mayor alcance, pues se tiene en cuenta las amenazas contra los objetivos en áreas como: operaciones, informes financieros, cumplimiento de leyes y regulaciones. Consiste en identificar los riesgos relevantes, en estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos. (p.218)

c) Actividades de control: Son aquellas políticas y procedimientos que garantizan que se están llevando a cabo las actividades necesarias, por parte de la dirección de la empresa, para analizar los riesgos que son contrarios a la consecución de objetivos empresariales.

Las actividades de control se realizan en toda la empresa ya que implican toda la organización, incluyendo todos los niveles y todas las funciones. Las tareas que se desarrollan a la hora de realizar las actividades de control son las siguientes: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de cumplimiento operativo, seguridad de los activos y la separación de funciones.

d) Información y comunicación: La información de los datos necesarios para ejecutar las actividades de control, mientras que la comunicación es el medio de transmisión de los datos.

Las decisiones de los directivos se deben sustentar en la identificación, recogida y comunicación de la información al objeto de gestionar y controlar la empresa. Los empleados deberán recibir un mensaje claro de la dirección de la empresa debiendo comprender su propia función dentro del sistema de control interno.

Se necesita información en todos los niveles para ayudar a los ejecutivos a alcanzar los objetivos de la organización.

El sistema de información se compone de los métodos y de los registros establecidos para incluir, procesar resumir y presentar las transacciones y mantener la responsabilidad del activo, pasivo y patrimonio. Así pues un sistema debería:

1. Identificar y registrar todas las transacciones válidas.
2. Describir oportunamente las transacciones con suficiente detalle para poder clasificarlas e incluirlas en los informes financieros.
3. Medir el valor de las transacciones de modo que pueda anotarse su valor monetario en los estados financieros.
4. Determinar el periodo en donde ocurrieron las transacciones para registrarlas en el periodo contable correspondiente.
5. Presentar correctamente las transacciones y las revelaciones respectivas en los estados financieros.

Una buena comunicación consiste en explicar a los empleados sus funciones y obligaciones individuales relacionadas con los informes financieros. Los canales de comunicación abiertos son indispensables para que el sistema de información funcione bien. El personal encargado de procesarla debería saber cómo sus actividades están ligadas al trabajo de otros y la importancia de comunicar las excepciones y otros asuntos inusuales al nivel apropiado de la gerencia.

e) Monitoreo y Supervisión: Este último componente de control interno, es un proceso consistente en evaluar su calidad con el tiempo. Hay que vigilarlo para determinar si funciona como se preveía o si requieren modificaciones. Para monitorear pueden efectuarse actividades permanentes o evaluaciones individuales. Entre las actividades permanentes del monitoreo se encuentran las de supervisión y administración como la vigilancia continua de las quejas de los clientes o revisar la veracidad de los informes de los ejecutivos. Las evaluaciones se efectúan en forma no sistemática. (p. 89-221)

Resumiendo, cada componente del control interno se subdivide en principios los cuales funcionan e interactúan entre sí para que la organización maneje un control interno mucho más eficiente, entienda mejor cual es el propósito de la gestión y así obtener resultados que permitan tomar decisiones, empezando por el estudio del entorno de control como son los objetivos, misión, visión, directivos, etc., identificando los riesgos que existen en cada uno de estos puntos, permitiendo diseñar los procesos a ser aplicados, comunicando a todos sobre los procedimientos que se implementaran, y por ultimo verificar los resultados de los métodos adoptados.

2.2.18 Cambios significativos COSO III

El siguiente cuadro muestra los cambios significativos presentes en el Marco Integrado de Control Interno 2013, en cada uno de sus cinco componentes:

Tabla 4: Cambios significativos COSO III

COMPONENTES	CAMBIOS REPRESENTATIVOS
Entorno de Control	Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la Administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos.
	Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control.
	Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades.
	Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo.
Evaluación de Riesgos	Se amplía la categoría de objetivos de Reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos.
	Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos.
	Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos.
	Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo.
	Se considera el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones.
	Se amplía la consideración del riesgo al fraude.
Actividades de Control	Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos
	Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología.
	Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología.

Información y Comunicación	Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno.
	Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes.
	Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información.
	Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información.
Actividades de Monitoreo Supervisión	Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes.
	Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos.

Fuente: (<http://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>, 2016)

2.2.19 Limitaciones

Las limitaciones siempre están presentes e impiden al Consejo de Administración y a la dirección tengan una seguridad absoluta. Sin embargo estas limitaciones tienen que ser tomadas en cuenta al momento de seleccionar, desarrollar, y desplegar los controles para que minimicen en lo posible dichas limitaciones:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional para la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos consientes e inconscientes.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.

De la definición anterior, es necesario identificar las limitaciones existentes para ejercer un buen control interno, evitando inconsistencias en el diseño de controles que se pretenden aplicar a la organización.

2.2.20 Manejo del modelo Coso III

El manejo que se le dé a este informe dependerá del papel que desempeñen las distintas partes interesadas en el mismo:

- **El consejo de administración:**

Debe mantenerse informado acerca de los riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad, las evaluaciones de las deficiencias del sistema de control interno, las medidas adoptadas por la dirección para mitigar dichos riesgos, y cómo la dirección evalúa su efectividad.

Los subcomités del consejo a menudo pueden ayudar al consejo abordando algunas de estas actividades de supervisión.

- **Alta dirección:**

Si la administración tiene ya implantado un Sistema de Control Interno de acuerdo al modelo Coso de 1992, primero debe revisar los cambios realizados a la nueva versión después procederá evaluar su sistema en relación con el Modelo Coso III, centrándose en cómo la organización aplica los diecisiete principios para respaldar sus componentes. La dirección podrá considerar la utilización de las herramientas ilustrativas como parte de esta comparación inicial y como evaluación continua de la efectividad general del Sistema de Control Interno de la entidad.

- **Otros miembros de la dirección y del personal:**

Los directivos y demás personal también deben valorar cómo están llevando a cabo sus responsabilidades en relación al modelo COSO III e intercambien ideas con otros profesionales de mayor rango para fortalecer la evaluación al Sistema de Control Interno; específicamente, deben considerar cómo afectan los controles existentes a los principios relevantes dentro de los cinco componentes.

- **Audidores internos:**

Deben revisar sus planes de auditoría interna y cómo aplicaban la edición de 1992. Los auditores internos también deben revisar en detalle los cambios realizados en esta versión debiendo considerar sus posibles consecuencias en los planes de auditoría, en las evaluaciones y en cualquier información generada sobre el Sistema de Control Interno de la entidad.

- **Audidores externos:**

Son contratados para examinar la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la información financiera-administrativa del cliente, además pueden evaluarlo en relación con el modelo coso actual centrándose en cómo la organización ha seleccionado, desarrollado y desplegado los controles que incidan con los principios asociados a los componentes.

- **Otras organizaciones profesionales:**

Aquellas que proporcionen orientación sobre las operaciones, información y el cumplimiento pueden valorar sus normas y directrices en relación con el Modelo Coso III.

En conclusión, los encargados de realizar el control interno son todos los que pertenecen a la organización, quienes deben mantener una comunicación horizontal y vertical oportuna, trabajando en conjunto para adaptarse a los diferentes cambios y evolución de las empresas.

2.2.21 Indicadores

El autor (*Dávalos, 1990*) define los indicadores:

- **Indicadores de Gestión o Eficiencia:** Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo producción con un estándar aceptable o

norma; la eficiencia aumenta en medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos. También se les denomina como: de seguimiento, de control, de actividades, de tarea, de avances, de progresos, indicadores internos. Pertenecen al subsistema de seguimiento y sirven para valorar el rendimiento (producción física) de insumos, recursos y esfuerzos dedicados a obtener objetivos con tiempos y costos registrados y analizados. Dentro del sistema de seguimiento y evaluación, los indicadores de gestión permiten la valoración de al menos los siguientes elementos:

1. La utilización de los recursos humanos, físicos, financieros y de tiempo.
 2. El cumplimiento de actividades tareas o metas.
- **Indicadores de Logro o Eficacia:** Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficiencia es el grado en una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto, también son conocidos como indicadores de éxito, externos, de impacto o de objetivos, los cuales facilitan la valoración de los cambios en las variables socioeconómicas propiciadas por la empresa.

Los indicadores de logro son hechos concretos, verificables, medibles, evaluables, que se establecen a partir de cada objetivo pertenecen al subsistema de evaluación permitiendo la valoración de la eficacia de los planes, programas y proyectos. (p. 6)

En resumen, los indicadores de gestión permiten evaluar el desempeño organizacional, la utilización de recursos, midiendo la eficiencia entre ellos y los resultados, la consecución de los objetivos y metas a alcanzar.

2.2.22 Informe

El autor (*Cepeda, 2004*) define al informe como: En la actualidad se ha vuelto una práctica la emisión de informes con el fin de dejar evidencia de las debilidades

encontradas y recomendaciones efectuadas para su mejoramiento, por ello se debe dar a conocer las deficiencias encontradas en el sistema de control interno para que se adopten las medidas de ajuste correspondientes, a este informe se los conoce como informe de deficiencias, que le permite a la dirección estar enterado de lo que no funciona en forma adecuada en la entidad. (p.223)

2.2.23 Alcance

Es emitido de acuerdo a la necesidades de las personas involucradas como son accionistas, directorio o terceros, por ello pueden ser para uso interno en el que se dará información correspondiente a los controles o externo donde se detallara la información financiera exacta. Este informe deberá dar a conocer los puntos evaluados dentro de los componentes del sistema de control interno, tales como entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

2.2.24 Presentación de informes

Es necesario recordar que el informe debe ser elaborado teniendo en cuenta lo siguiente:

- Se incluirá debilidades significativas
- Declarar aspectos completos, suficientes, claros
- Emitidos sin retraso alguno
- Expresarse de forma imparcial
- Ser redactado con simplicidad

2.2.25 Estructura del informe

El informe está estructurado por:

- Título
- Destinatario
- Fecha
- Deficiencia
- Recomendaciones
- Conclusión y,
- Firma

El informe es un documento donde se plasma los resultados de la auditoria redactando conclusiones y recomendaciones para el mejor desempeño de la empresa, es así que estos informes deben ser redactados de manera clara y precisa ya que servirá de instrumento para la toma de decisiones.

2.3 IDEA A DEFENDER

La evaluación al sistema de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNION FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA., permitirá medir la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos internos de la entidad.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación está dirigida dentro de modelo crítico por lo que tiene un enfoque cualitativo ya que se hará uso de la entrevista y la observación, a la vez se enmarca en la modalidad cuantitativa debido a la elaboración de cuestionarios y la interpretación estadística de sus resultados.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación utiliza diferentes tipos de información entre los cuales se menciona:

- De campo: La información se obtendrá acudiendo directamente a las fuentes de investigación interna, es decir mediante visitas a la entidad trabajando conjuntamente con todo el personal realizando directamente un acercamiento con el sujeto de investigación.
- Documental: Se obtendrá información referente al tema de investigación en diferentes fuentes de información libros, revistas, periódico, otros, que sea aprobada por la comunidad científica, así como la documentación recibida por la Cooperativa la cual servirá de guía para el desarrollo de la investigación.
- Descriptiva: Esta investigación se utilizara para explicar los fenómenos que involucran el objeto de estudio, detallando las fases aplicadas al proyecto de investigación, así como también se presentará la información obtenida internamente como son las actividades, funciones y procedimiento que realiza la entidad.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población base de nuestro estudio por ser un universo no amplio se trabajara con toda la población, orientado a todo el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda.

Dicho personal está distribuido de la siguiente manera:

Tabla 5: Población de la COAC “UFE” LTDA.

CARGO	NOMBRES	NUMERO
Gerente	Jorge Benavides Hidalgo	1
Contadora	Ana Elizabeth Guadalupe	1
Oficial de Crédito	Jacqueline Abad Páez	1
Cobranzas	Enrique Geovanny Brito	1
TOTAL		4

Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

3.3.2 Muestra

En lo que se refiere a los socios se tomará una parte de la población de los 643 socios, para realizar las encuestas respectivas para lo cual se aplicará la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = Tamaño de la Población

σ = Desviación estándar de la población 0,5

Z= Nivel de confianza representado por 1,96 es decir el 95%

e = límite aceptable de error muestra

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

$$n = \frac{643(0,5^2)(1,95^2)}{0,05^2 (643 - 1) + (0,5^2)(1,95^2)}$$

$$n = \frac{643(0,25)(3,80)}{0,0025 (642) + (0,25)(3,80)}$$

$$n = \frac{611}{2.556}$$

$$n = 239$$

Según los datos obtenidos de la muestra se realizara 239 encuestas a los socios de la Cooperativa.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

En el transcurso de la elaboración del presente trabajo de titulación para el desarrollo de la evaluación del control interno se utilizó la metodología inductivo-deductiva y analítica sintética.

- Inductivo- deductivo: Este método se utilizara para partir de hechos particulares válidos y llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. De la misma manera se recabara información general analizándola y de las conclusiones determinar un informe particular.
- Analítica- sintética: Se realizara un análisis exhaustivo de todas las actividades y procedimientos de la Cooperativa, con la finalidad de establecer los puntos críticos, en los cuales se pondrá mayor énfasis para dar solución de acuerdo al problema, ejecutando las fases de la auditoria aplicadas para el trabajo de investigación.

3.4.2 Técnicas

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

- La observación: Esta técnica de investigación permitirá efectuar el diagnostico a la entidad, así como tener un acercamiento al sujeto de estudio, durante toda la investigación para detallar y cubrir hechos.
- La entrevista: Se realizara una indagación verbal con el personal mediante planificación, para obtener información detallada de los hechos que se investigan, se plantea elaborar una entrevista de manera especial con el gerente de la entidad, para conocer su reacción y opinión acerca del objeto de estudio.
- La encuesta: Se utilizara para recopilar información ampliada de múltiples factores que se relacionan con el objeto de estudio. Se aplicara directamente a los empleados y socios, para conocer acerca de aspectos generales de la Cooperativa.

3.4.3 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán son:

- Guía de observación: Permitirá planificar las áreas a visitar, así como detallar hechos.
- Guía de entrevistas.- Permite puntualizar los temas a tratar en el desarrollo de la entrevista.
- Cuestionarios.- Este instrumento se utilizara para realizar la encuesta, consistirá en realizar una serie preguntas dirigidas al personal ya los socios de la Cooperativa con el fin de obtener información primordial acerca de su sistema de control interno y todo lo referente a la entidad.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultados de la entrevista aplicada al Gerente General de la COAC “UFE” LTDA.

Entrevistado: Sr. Jorge Benavides Hidalgo

Fecha: 11 de julio del 2016

Objetivo: Conocer las fortalezas y debilidades de la COAC “UFE” LTDA., con el propósito de llevar a cabo la evaluación del Sistema de Control Interno que será aplicado a los diferentes procesos de la entidad.

1. ¿Cuál es la situación actual de la Cooperativa?

Actualmente estamos en un proceso de cambios continuos debido a que pasamos a formar parte de la SEPS, estamos aplicando nuevos reglamentos y leyes que nos exige este ente, internamente los procesos operativos se realizan con normalidad pero tenemos un alto índice de cartera morosa y constante salida de socios, rentabilidad baja, se ha tomado acciones en cuanto a esto pero no han dado resultado.

2. ¿La Cooperativa dispone de un sistema de control interno?

Si disponemos de un sistema de control interno, lo hacemos mediante manuales, reglamentos, políticas o resoluciones que toman los Consejos para regular las actividades de la Cooperativa.

3. ¿Cuentan con una misión y visión?

Si se cuenta con una misión y visión que fueron elaboradas hace poco por sugerencia de la auditoría externa.

4. ¿Disponen de organigrama estructural y funcional en la que se detalle claramente los diferentes cargos y líneas jerárquicas?

No disponemos de un organigrama estructural y funcional no se ha procedido a diseñarla, cada quien conoce sus cargos y funciones.

5. ¿Cuenta con un proceso de contratación del personal?

En el Reglamento Interno se encuentra especificado el proceso de contratación del personal.

6. ¿Cuál cree usted que es la mayor fortaleza y debilidad a nivel administrativo?

Fortaleza:

- Convenios con otras Cooperativas para recibir financiamiento en caso de emergencia.
- Posicionamiento sólido que hemos mantenido, ya que siendo una entidad pequeña aun nos mantenemos a flote en comparación con otras que han cerrado.
- La solvencia económica que mantenemos.

Debilidades:

- Conflicto de intereses por parte de dirigentes
- Falta de compromiso para sacar adelante a la Cooperativa
- Ausencia de políticas y/o reglamentos que ayuden al cumplimiento de los objetivos.

7. ¿Se han realizado evaluaciones de control interno a la Cooperativa?

Si se han realizado evaluaciones de control interno en las auditorías externas contratadas la última se realizó con datos del año 2013, pero en si internamente no se han realizado evaluaciones.

8. ¿Considera que el desarrollar una evaluación al sistema de control interno contribuirá al mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, en el manejo de los recursos de la Cooperativa?

Por supuesto que sí, ya que nosotros al ser responsables de realizar el control interno no conocemos a fondo las debilidades y los riesgos del sistema de control interno que estamos aplicando y necesitamos tomar acciones para evitar riesgos.

3.5.2 Encuesta realizada al personal de la COAC “UFE” LTDA.

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

1. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa?

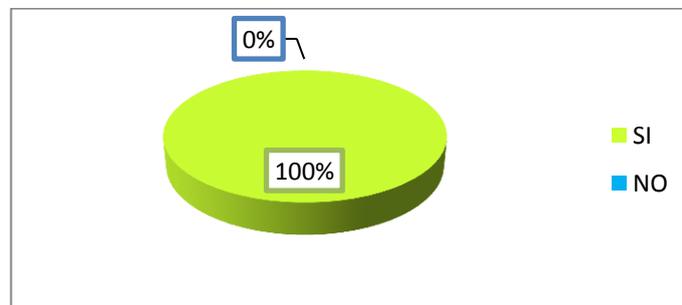
Tabla 6: Misión y Visión

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 1: Misión y Visión



Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

Según los resultados obtenidos, el 100% del personal de la COAC “UFE” coinciden en el conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa.

Interpretación:

Todos los empleados tienen conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa la cual ha sido socializada de manera oportuna por los dirigentes.

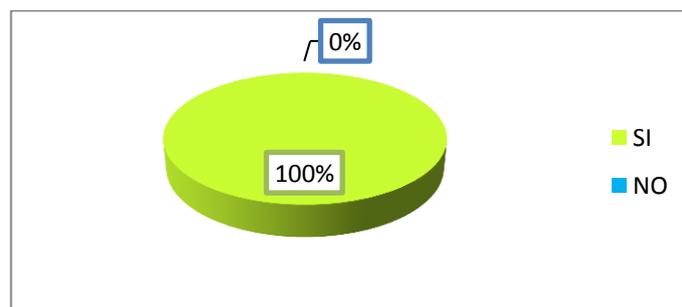
2. ¿Tiene conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas adoptadas por la Cooperativa?

Tabla 7: Manuales, reglamentos y políticas

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 2: Manuales, reglamentos y políticas



Fuente: COAC “UFE” LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

Según los resultados obtenidos, se determinó que el 100% de los empleados tienen conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas adoptadas por la entidad.

Interpretación:

La Cooperativa cuenta con manuales, reglamentos y políticas obligatorias que han sido impartidas de manera adecuada a todos los empleados, permitiendo mantener un apropiado control interno, por lo que se determina que el personal sabe y conoce sus funciones, así como el desarrollo de las actividades en la entidad.

3. ¿Su perfil profesional se encuentra acorde al cargo que desempeña?

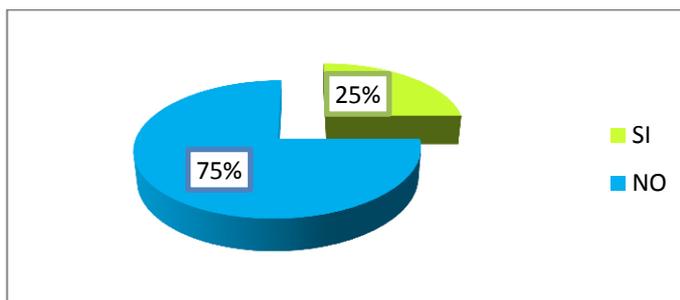
Tabla 8: Perfil Profesional

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	2	75%
TOTAL	3	100%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 3: Perfil Profesional



Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

Según la encuesta aplicada, se determinó que el 75% que representa a dos empleados no cuentan con un perfil profesional afines a sus funciones, mientras que el 25% representado por un solo empleado si cuenta con un perfil profesional acorde al cargo que desempeña.

Interpretación:

La COAC “UFE” LTDA., no cuenta con profesionales conforme a las actividades que desarrollan, solamente la contadora cuenta con perfil profesional, es preocupante que la encargada del área de crédito y el encargado del área de cobranzas no cuenten con un perfil profesional según a las funciones que desempeñan, ya que estas áreas son consideradas como vulnerables, necesitando de profesionales que tengan conocimientos claves para el buen funcionamiento de dichas áreas.

4. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la Cooperativa?

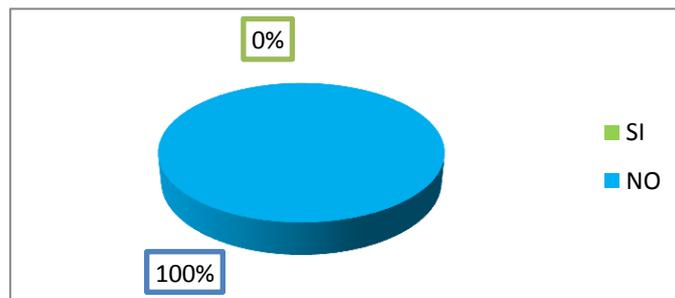
Tabla 9: Capacitaciones

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 4: Capacitaciones



Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, se detectó que el 100% de los empleados no han recibido capacitaciones por parte de la entidad en la que laboran.

Interpretación:

En su totalidad los encuestados respondieron que no han recibido capacitaciones, por lo que se deduce que no se cuenta con planes de preparación y entrenamiento, siendo esto alarmante debido a que todo el personal debe mantenerse siempre actualizado y capacitado para responder a los distintos cambios y sucesos que puedan producirse a futuro, además de eso impiden la superación personal y profesional del empleado.

5. ¿Existe políticas o planes de incentivos para compensar el desempeño laboral?

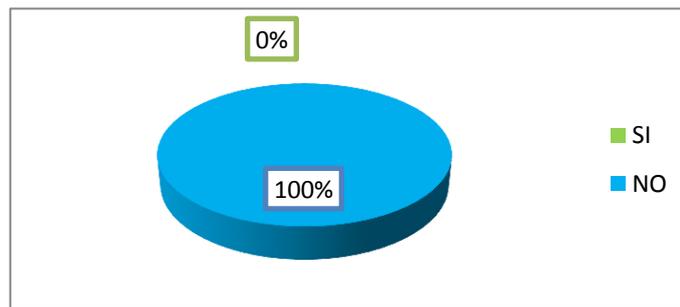
Tabla 10: Incentivos

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 5: Incentivos



Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

El 100% de los empleados coinciden en que no existen políticas o planes de incentivos que estimulen el desempeño de sus actividades.

Interpretación:

El personal de la COAC “UFE” LTDA, en su conjunto respondió negativamente a los planes o políticas de incentivos existentes para gratificar el trabajo bien elaborado, lo que hace que el personal mantenga un ambiente laboral rígido.

6. ¿Las herramientas tecnológicas que utiliza son adecuadas a las necesidades de su trabajo?

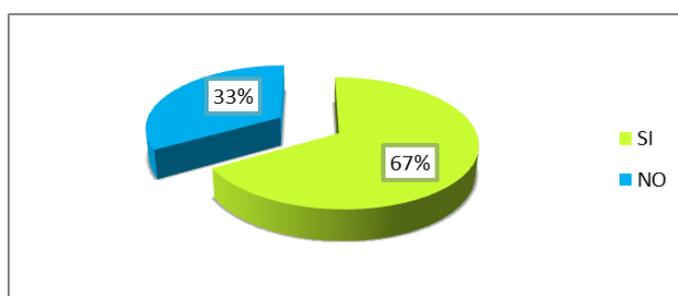
Tabla 11: Herramientas tecnológicas adecuadas

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 6: Herramientas tecnológicas adecuadas



Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

De los resultados obtenidos de la encuesta se obtuvo que el 67% respondiera positivamente a las adecuadas herramientas tecnológicas que utilizan, mientras que el 33% que representa a una sola persona que respondió negativamente.

Interpretación:

Los empleados en su mayoría cuentan con herramientas tecnológicas adecuadas y oportunas generando que no existan inconvenientes para el desenvolvimiento de las actividades en la entidad, es importante que el responsable del área de cobranzas realice la gestión respectiva para la adquisición de tecnologías necesarias a su área de trabajo.

7. ¿Con que frecuencia inspeccionan el cumplimiento de sus obligaciones?

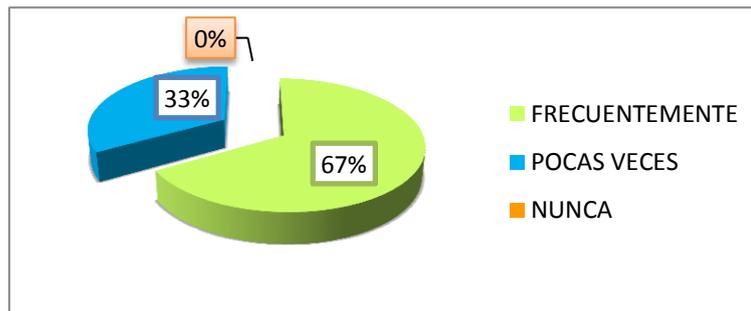
Tabla 12: Cumplimiento de obligaciones

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
FRECUENTEMENTE	2	67%
POCAS VECES	1	33%
NUNCA	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 7: Cumplimiento de obligaciones



Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

Según la encuesta aplicada, se observó que el 67% de los encuestados respondieron que se les inspecciona frecuentemente el cumplimiento de sus obligaciones, el 33% respondió que pocas veces y el 0% respondió que nunca.

Interpretación:

De los resultados obtenidos se deduce que frecuentemente se inspecciona el cumplimiento de las obligaciones de los empleados, siendo esto un elemento favorable para el fortalecimiento del control interno, por otra parte es alarmante que en el área de contabilidad no se realicen inspecciones sobre cumplimiento de obligaciones de manera frecuente.

8. ¿Existe comunicación oportuna y adecuada por parte de los dirigentes hacia usted y viceversa?

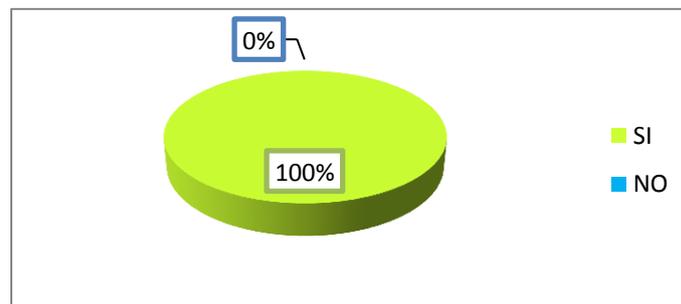
Tabla 13: Comunicación interna

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 8: Comunicación interna



Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

De los resultados de la encuesta se obtuvo que el 100% de la población respondió positivamente a la existencia de una comunicación interna oportuna y adecuada.

Interpretación:

En la COAC “UFE” LTDA., existe una comunicación interna oportuna y adecuada, creando un ambiente laboral integral que permita resolver conflictos de manera inmediata.

9. ¿Las condiciones ambientales son seguras y facilitan la realización de su trabajo?

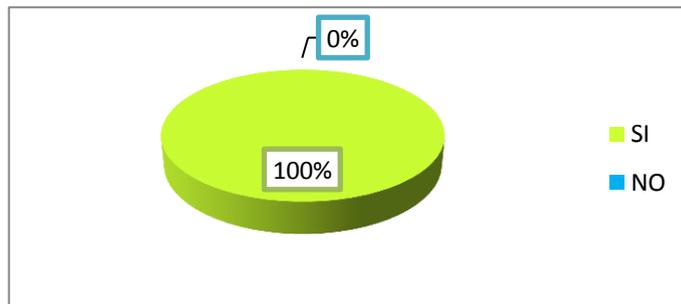
Tabla 14: Condiciones ambientales

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 9: Condiciones ambientales



Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

El 100% de la población encuestada respondió que si existen condiciones ambientales apropiadas dentro de la Cooperativa.

Interpretación:

Las condiciones ambientales dentro de la entidad son apropiadas para el desarrollo de las actividades, siendo este un factor favorable para la acogida de los clientes internos y externos.

10. ¿Considera que se deberían realizar más investigaciones como estas?

Tabla 15: Evaluación del control interno

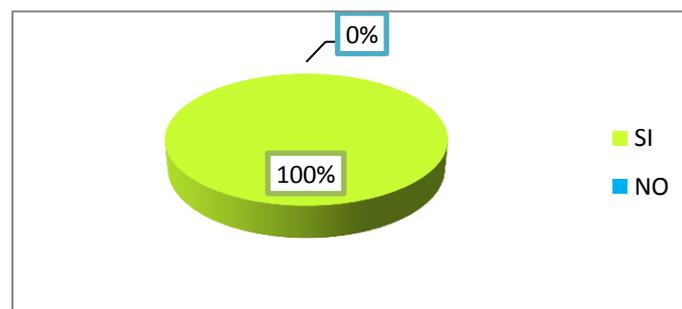
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

0

Gráfico 10: Evaluación del control interno



Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

De los resultados obtenidos se determinó que el 100% de los encuestados respondieron positivamente a este tipo de investigaciones.

Interpretación:

Todos los encuestados consideran apropiado que se sigan aplicando investigaciones sobre evaluaciones del control interno, considerando así indispensable aplicarlo en el presente trabajo de titulación.

3.5.3 Encuesta realizada a los socios de la COAC“UFE” LTDA.

Objetivo: Conocer la opinión del socio para determinar las debilidades y fortalezas existentes en la Cooperativa.

1. ¿Los servicios que brinda la Cooperativa cubren totalmente sus necesidades?

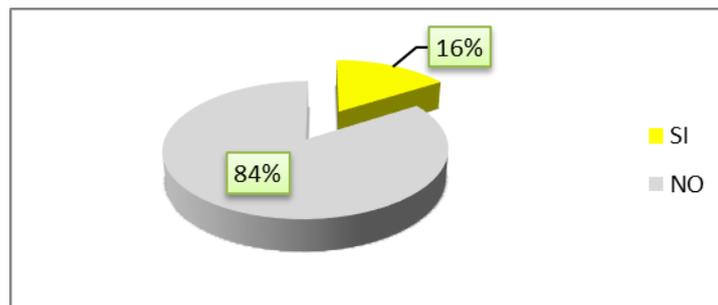
Tabla 16: Servicios

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	38	84%
NO	201	16%
TOTAL	239	100%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 11: Servicios



Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

De la encuesta aplicada se obtuvo que el 16% respondió que sí y el 84% de la muestra respondió que no.

Interpretación:

Los socios de la COAC “UFE” LTDA., respondieron en su mayoría que la entidad no cumple con sus necesidades financieras, por ende el socio no se encuentra satisfecho con los servicios que ofrece la misma.

2. ¿La atención que usted recibe como socio es?

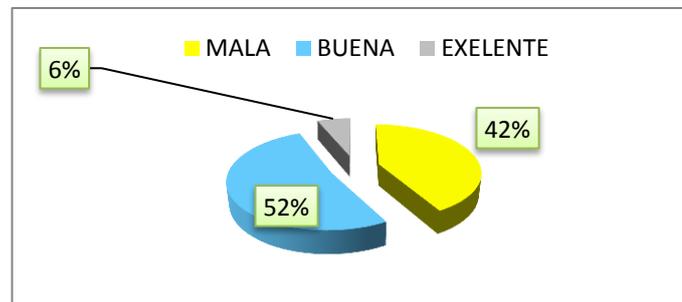
Tabla 17: Atención

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
MALA	100	42%
BUENA	124	52%
EXELENTE	15	6%
TOTAL	239	100%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 12: Atención



Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

Los resultados de la encuesta aplicada a la atención que reciben como socio arrojó que el 42% respondió como mala, el 52% buena y el 6% como excelente.

Interpretación:

Los socios de la COAC “UFE” LTDA., consideran que la atención que reciben es buena, pero en comparación con el porcentaje de socios que respondieron que la atención es mala no existe mucha diferencia, por tanto se interpreta que esta atención es regular.

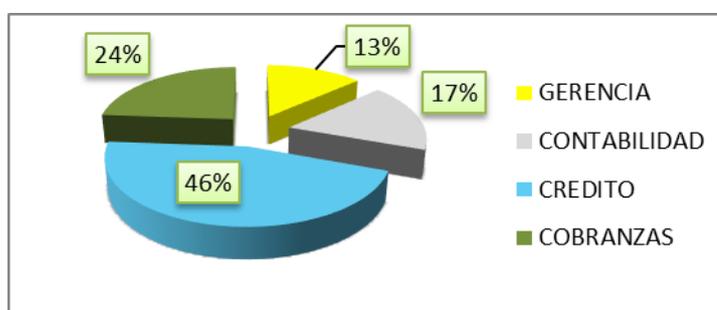
3. ¿En cuál de estos departamentos ha tenido inconvenientes al momento de acudir a los servicios que presta la Cooperativa?

Tabla 18: Departamento con inconvenientes

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
GERENCIA	32	13%
CONTABILIDAD	41	17%
CREDITO	109	46%
COBRANZAS	57	24%
TOTAL	239	100%

Fuente: COAC "UFE" LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 13: Departamento con inconvenientes



Fuente: COAC "UFE" LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

De los resultados a la encuesta se obtuvo que el 46% respondió que tiene inconvenientes en el departamento de crédito, el 24% en el departamento de cobranzas, el 17% en el departamento de contabilidad y el 13% en el departamento de gerencia.

Interpretación:

Entonces se concluye que los departamentos de crédito y cobranzas son los que generan mayores inconvenientes a los socios al momento en que acuden a recibir algún servicio de los mismos, sin dejar de menos la atención que reciben de los departamentos restantes.

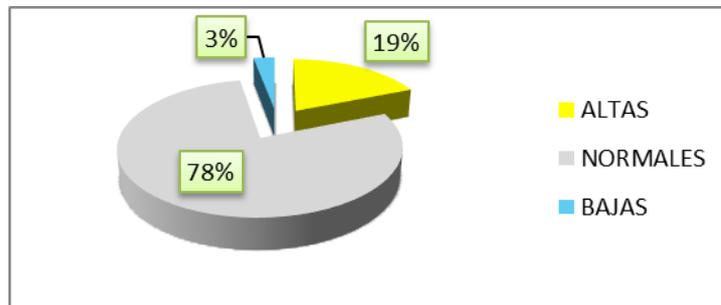
4. ¿Cómo calificaría las tasas de interés que la Cooperativa le cobra en sus préstamos?

Tabla 19: Tasa activa

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTAS	45	19%
NORMALES	187	78%
BAJAS	7	3%
TOTAL	239	100%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 14: Tasa activa



Fuente: COAC “UFE” LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

Según la encuesta aplicada, se determinó que el 19% contestó que consideran que si son altas las tasas de interés, el 78% cree que son normales y el 3% piensa que son bajas.

Interpretación:

Los socios de la COAC “UFE” LTDA., consideran que la tasa de interés que cobra la Cooperativa en sus préstamos es normal, lo que se concluye que no tienen ningún inconveniente al momento de realizar sus créditos.

5. ¿Considera usted que existe agilidad para aceptar créditos solicitados?

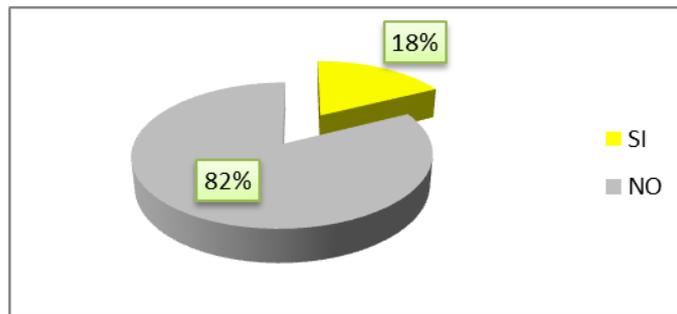
Tabla 20: Agilidad crédito

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	42	18%
NO	197	82%
TOTAL	239	100%

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 15: Agilidad crédito



Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

Los resultados de la encuesta arrojaron que el 82% de los socios piensan que no existe agilidad en los créditos solicitados, mientras que el 11% respondió positivamente.

Interpretación:

Los socios en su mayoría consideran que no existe agilidad al momento de solicitar un crédito, deduciendo así que el proceso entre la aprobación de un crédito y la entrega del mismo es demoroso.

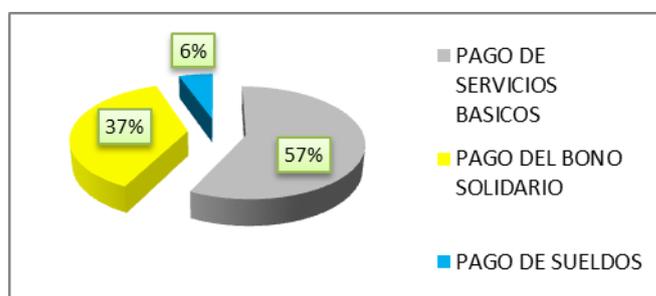
6. ¿Qué tipo de servicio le gustaría que implementen en la Cooperativa?

Tabla 21: Nuevos servicios

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PAGO DE SERVICIOS BASICOS	137	57%
PAGO DEL BONO SOLIDARIO	89	37%
PAGO DE SUELDOS	13	6%
TOTAL	239	100%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 16: Nuevos servicios



Fuente: COAC “UFE” LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

De la encuesta empleada a los socios se obtuvo que el 57% requiera el servicio de: pago de servicios básicos, el 37% pago del bono solidario y el 6% pago de sueldos y salarios.

Interpretación:

Los socios de la COAC “UFE” LTDA., sugieren que exista el pago de servicios básicos, pago del bono de desarrollo humano, y en parte el pago de sueldos debido a que son pagos y cobros mensuales.

7. ¿Ha considerado alguna vez cambiarse a otra Cooperativa?

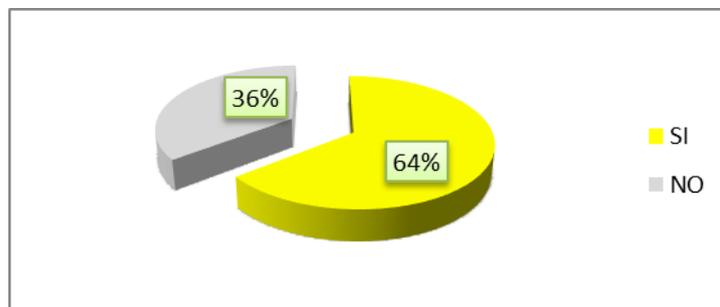
Tabla 22: Lealtad del socio

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	154	64%
NO	85	36%
TOTAL	239	100%

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 17: Lealtad del socio



Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

Según la encuesta aplicada, se obtuvo que el 64% de la muestra ha considerado alguna vez cambiarse de Cooperativa y el 36% considero que no.

Interpretación:

Los socios en su mayoría han considerado cambiarse a otra entidad financiera, por tanto se deduce que el socio no se encuentra en gran parte satisfecho con la Cooperativa a la cual pertenecen.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO III) A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015.

4.2 RESEÑA HISTÒRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” Ltda., es una entidad creada en la ciudad de Riobamba a los 26 días del mes de enero, en el aula obrera de la Federación de Trabajadores Libres de Chimborazo “FETLICH-CEOLS”, previa convocatoria efectuada por los promotores ferroviarios, se reúnen y suscriben el acta constitutiva bajo la dirección del Lcdo., Jorge Paredes Vinuesa, instructor del “FETLICH- CEOLS” a fin de organizar la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Se constituyó jurídicamente, mediante Acuerdo Ministerial N° 1294, del 26 de junio de 1973 y fue inscrita en el registro General de Cooperativas con el número de orden 1745. Su accionar se rige por las disposiciones señaladas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento de aplicación, el Estatuto, Reglamentos y disposiciones administrativas internas de la Cooperativa.

- **Base Legal**

La cooperativa de ahorro y crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., es una entidad de derecho privado dedicada a la intermediación financiera se rige mediante disposiciones legales como son:

- Acuerdo Ministerial N° 1294 fue inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número de Orden 1745

- Constitución del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento de Economía Popular y Solidaria
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
- Banco Central del Ecuador
- Código de trabajo
- Normas de Técnicas de Control Interno.
- Estatuto Interno
- Reglamento Interno

- **Financiamiento de la Cooperativa**

Según el Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., el capital de la Cooperativa es variable e ilimitado, constituido por las aportaciones pagadas de los socios.

- **Estructura orgánica-funcional**

No cuenta con una estructura orgánica-funcional

- **Ubicación Geográfica**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda.

PROVINCIA: Chimborazo

CANTÓN: Riobamba

DIRECCIÓN: Av. Daniel León Borja y Vargas Torres esquina

Ilustración 6: Ubicación Geográfica



Fuente: Mapa Google Earth
Editado por: Katherine Romero B.

- **Misión y Visión**

- **Misión:**

Satisfacer las necesidades mediante la prestación de servicios financieros y sociales que apoyen el desarrollo de nuestros socios, en base a la solvencia e imagen de la cooperativa.

- **Visión:**

Para el año 2017 ser la institución financiera que oriente su gestión al desarrollo del Buen Vivir, mediante alianzas estratégicas y tecnológicas de última generación que impulsen el crecimiento sostenible de nuestros asociados a nivel nacional.

- **Fines de la institución.**

- Promover la cooperación económica y social entre sus afiliados, para cuyo cumplimiento continuara recibiendo los ahorros y depósitos de los socios.
 - Efectuar cobros, pagos y todas las operaciones necesarias autorizadas legalmente, para el fortalecimiento de la cooperación crediticia y social.
 - Otorgar préstamos a sus asociados de conformidad con el reglamento vigente.
 - Financiar programas individuales y colectivos de sus socios.

- Procurar la creación de servicios adicionales o de consumo en beneficio de los socios y sus familias mediante la integración con organismos del Sector de la Economía Popular y Solidaria.
- Impulsar una adecuada educación cooperativista a todos los socios de la institución.

- **Servicios Financieros**

Ahorro:

- Cuenta de ahorro cautivo
- Cuenta de ahorro a la vista con el 3% de interés anual

Créditos:

- **Ordinario** al 3x1 del ahorro más los certificados de aportación hasta \$12.000,00 a 36 meses plazo, con un garante socio de la cooperativa y otro socio particular.
- Consumo al 16.30% anual sobre los saldos.
- Microcréditos con los mismos requisitos, al 22% anual sobre los saldos.
- **Flash Crédito** inmediato hasta \$500,00 a 5 meses plazo con la copia de la cédula y el certificado de votación actualizado.
- **Préstamo sin garante**, hasta el 80% de sus ahorros y certificados de aportación.

Inversiones:

- Pólizas a plazo fijo, para 12 meses al 9% de interés anual.
- Pólizas para 6 meses al 8% anual.

La tasa varía de acuerdo al monto depositado y al plazo.

Servicios Sociales:

Con el aporte mínimo de \$3,00 mensuales la cooperativa protege al socio y su familia cubriendo los siguientes rubros de ayuda social.

- Fallecimiento del socio \$1500,00
- Fallecimiento del o la conyugue \$900,00
- Fallecimiento de un hijo cualquier edad \$700,00

- Fallecimiento de los padres del socio \$400,00
- Seguro de desgravamen \$400,00

Como incentivo a las inversiones, al ahorro y al pago puntual de sus obligaciones la cooperativa realiza una rifa gratuita entre los socios, a fin de año.

- **Principales políticas contables**

El control contable de los recursos financieros y materiales se basa en las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas.

- **Principales miembros de los Consejos:**

- Tlgo. Fredy Logroño Noboa **Presidente del Consejo de Administración**
- Sr. Raúl Colcha Arévalo **Presidente del Consejo de Vigilancia**

- **Personal interno**

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| Sr. Jorge Benavides Hidalgo | GERENTE |
| Sra. Jacqueline Abad | JEFE DE CRÈDITO |
| Lic. Ana Guadalupe Aguayo | CONTADORA |
| Tlgo. Geovanny Brito Grijalva | COBRANZAS |

4.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Este capítulo está direccionado a evaluar el Sistema de Control Interno, de los procesos administrativos, realizados mediante el método COSO III identificando sus cinco componentes expuestos en el capítulo II antes mencionados, además aplicaremos otros métodos como son cuestionarios, flujogramas y narrativas, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

4.4 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Es factible la presente investigación de acuerdo a los factores fundamentales que se presentan a continuación:

- **Económico y Financiero:** Se ha considerado que evaluar el sistema de control interno es factible y que posteriormente realizar una inversión de este tipo permitirá que la entidad optimice la utilización de sus recursos, logrando la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus operaciones administrativas.
- **Legal:**
- **En el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria indica:**

Art. 21.- Control interno.- El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto, en las cooperativas.

- **En el Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., manifiesta:**

Artículo 13.- ESTRUCTURA INTERNA: El gobierno, dirección, administración y control interno de la cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

1. Asamblea General de Socios o de Representantes;
2. Consejo de Administración;
3. Consejo de Vigilancia;
4. Gerencia; y,
5. Comisiones Especiales.

- **Reglamento Interno:**

Art.36 CONTROL INTERNO:

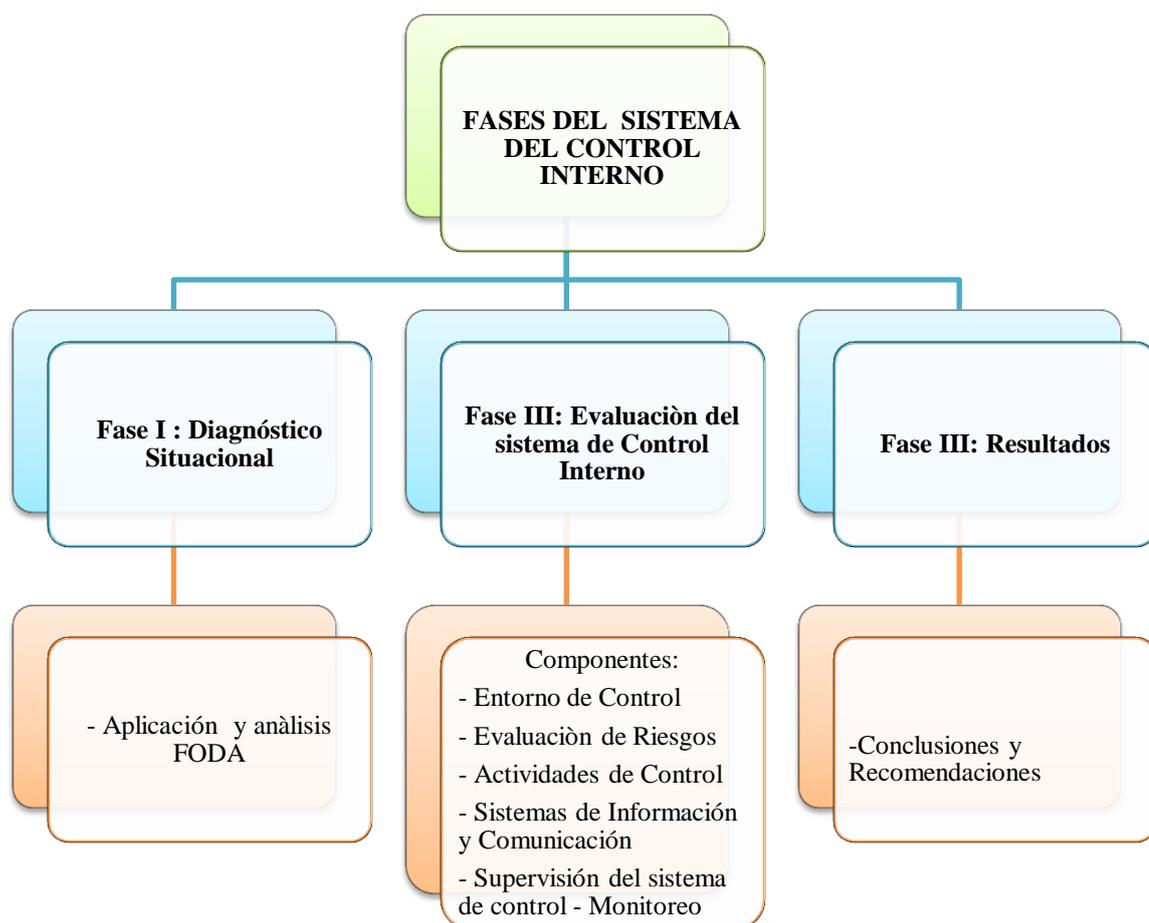
b. Control Interno: Todos los organismos que participan en la administración de la Cooperativa, deben ejercer control para asegurar un eficiente funcionamiento de la empresa. Pero, dada la importancia de estas actividades, la Ley ha establecido la integración de un órgano de control interno especializado en la Cooperativa, que es conocido como Consejo de Vigilancia.

- **Tecnológico:** Se dispone de la información y el equipo tecnológico necesario para la elaboración del proyecto de investigación.

4.5 DESCRIPCION DEL PROCESO DE EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a la investigación que se realizó, y basado en fuentes electrónicas y de varios autores entre los cuales los más acertados para la propuesta son; el autor Rodrigo Estupiñan Gaitán en su libro Control Interno y Fraudes y Alberto de la Peña Gutiérrez con su libro de Auditoría un enfoque práctico; ya que se consideró como los más explicativos en cuanto a los procedimientos que se podrían aplicar para evaluar el Sistema del Control Interno; por lo cual se realizó un análisis y se procedió a aplicar las siguiente fases.

Gráfico 18: Descripción del proceso de evaluación del sistema de control interno



Fuente: Rodrigo Estupiñan Gaitán libro: Control Interno y Fraudes/ Alberto de la Peña Gutiérrez libro de Auditoría un enfoque práctico

Elaborado por: Katherine Romero B.

4.5.1 Fase I: Diagnóstico Situacional

4.5.1.1 Análisis FODA del área administrativa

Después de realizar la entrevista y las encuestas tanto al personal como a los socios de la COAC “UFE” LTDA.; a continuación analizaremos las fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas de esta área con el fin de dar un preámbulo para la respectiva evaluación del sistema de control interno.

- **Matriz FODA**

Según el análisis FODA se realiza observando y describiendo las características de la entidad y del medio externo en el cual opera, el análisis FODA nos permite detectar las Fortalezas de nuestra organización, las Oportunidades del mercado, las Debilidades de nuestra empresa y las Amenazas en el entorno.

ÀREA ADMINISTRATIVA DE LA COAC “UFE” LTDA.

Tabla 23: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento a nivel de COAC sólido • Excelente comunicación interna vertical y horizontal • Alianzas estratégicas con instituciones cooperativistas y con la empresa de Ferrocarriles • Buen ambiente laboral • Sistema tecnológico adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de un organigrama estructural y funcional • Ausencia de capacitación de dirigentes y empleados • Falta de compromiso por parte de los dirigentes • Gestión administrativa no se orienta a resultados. • Insatisfacción de socios
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación gratuita para las entidades del “Sistema Financiero Popular y Solidario” SFPS • Mejoramiento de procesos operativos. • Personal competente • Corporaciones que permiten el análisis y fortalecimiento de COAC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas disposiciones por parte del ente controlador y el Gobierno • Retraso en el pago de sueldos de socios ferroviarios • Incremento de fraudes y corrupción por mal manejo de recursos • Aumento de la competencia en el mercado • Inestabilidad económica.

Fuente: COAC“UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

- **Análisis interno (fortalezas y debilidades)**

Para realizar el análisis interno de una organización, empresa u entidad deben aplicarse diferentes técnicas que permitan identificar dentro de la organización qué atributos le permiten generar una ventaja competitiva sobre el resto de sus competidores.

ANÁLISIS DEL MEDIO INTERNO

Alcance: Fortalezas y Debilidades

Definición: El análisis interno permite fijar y detectar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que ayude a conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta el ente, las cuales originan ventajas o desventajas competitivas.

Para llevarlo a cabo se estudian los siguientes factores:

Tabla 24: Análisis interno

Cód.	Aspectos Internos	Justificación
FORTALEZAS		
F1	Posicionamiento a nivel de COAC sólido	-Infraestructura propia, excelente ubicación geográfica, patrimonio estable.
F2	Buena comunicación interna vertical y horizontal	-No hay restricción de información interna al momento de tomar decisiones, se solicita la opinión tanto de dirigentes como de empleados.
F3	Alianzas estratégicas con instituciones cooperativistas y con la empresa de Ferrocarriles	Afiliado a la Federación de Cooperativas de Ahorro y Créditos Ltda. (FECOAC) y Unión Provincial de Cooperativas Asociadas de Chimborazo (UPROCACH), así como con Ferrocarriles del Ecuador E.P para el descuento por roles a los socios que mantienen deudas con la COAC.
F4	Buen ambiente laboral	-Armonía, infraestructura e implementos adecuados para la realización de operaciones.
F5	Sistema tecnológico adecuado.	-Sistema SOPTEM adecuado, fácil y útil, permite el desarrollo de las operaciones eficientes.
DEBILIDADES		
D1	Inexistencia de un organigrama estructural y funcional	-Ausencia de conocimiento por parte de los miembros de la COAC para diferenciar las líneas jerárquicas y responsabilidades.
D2	Ausencia de capacitación de dirigentes y empleados	-Los directivos y empleados no son capacitados por parte de la Cooperativa, existe la partida presupuestaria pero esta no se ha ejecutado.
D3	Falta de compromiso por parte de los dirigentes	-Los dirigentes en su mayoría no cumplen con las políticas, reglamentos y el mismo Estatuto, no cumplen a cabalidad con sus responsabilidades.
D4	Gestión administrativa no se orienta a resultados	-Planes, estrategias y procedimientos no dan resultado alguno.
D5	Insatisfacción de socios	-Salida y quejas constantes de socios.

Fuente: COAC“UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

MATRIZ DE IMPACTO Y OCURRENCIA INTERNO

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	PROBABILIDAD DE IMPACTO			
		ALTA	MEDIO	BAJA
ALTA		F1,F3,F5,D2,D3, D4		
MEDIO		F2,D5	F4	
BAJA			D1	

- **Ponderación:**

Para un análisis gráfico y cuantitativo realizaremos una matriz de perfil estratégico interno así como una matriz de medios internos en la que clasificaremos representativamente y numéricamente cada factor, que según la importancia se ira ubicando así:

Tabla 25: Matriz de perfil estratégico interno

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		Fortalezas		Normal	Debilidades	
		Gran Debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran Fortaleza
		1	2	3	4	5
F1	Posicionamiento a nivel de COAC sólido					●
F2	Buena comunicación interna vertical y horizontal				●	
F3	Alianzas estratégicas con instituciones cooperativistas y empresa de ferrocarriles					●
F4	Buen ambiente laboral				●	
F5	Sistema tecnológico adecuado.				●	
D1	Inexistencia de un organigrama estructural y funcional		●			
D2	Ausencia de capacitación de dirigentes y empleados	●				
D3	Falta de compromiso por parte de los dirigentes	●				
D4	Gestión administrativa no se orienta a resultados	●				
D5	Insatisfacción de socios	●				
TOTAL		4	1		3	2
PORCENTAJE		40%	10%		30%	20%

Fuente: COAC“UFE” Ltda.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis del perfil estratégico interno:

Del 100% del análisis estratégico interno, un 40% corresponde a las grandes debilidades, el 10% constituye las debilidades, el 30% representa las fortalezas y el 20% corresponde a las grandes fortalezas.

Esto nos refleja gráficamente que la cooperativa tiene mayores debilidades que fortalezas, lo que impide el mejoramiento de las actividades internas, evitando que la entidad alcance sus objetivos de manera eficiente.

MATRIZ DE PONDERACIÓN DE MEDIOS INTERNOS

1=Debilidad importante

2=Debilidad menor

3=Equilibrio

4=Fortaleza menor

5=Fortaleza importante

Tabla 26: Matriz de medios internos

Nº	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO DE LA PONDERACION
DEBILIDADES				
1	Inexistencia de un organigrama estructural y funcional	0,10	2	0,2
2	Ausencia de capacitación dirigentes y empleados	0,10	1	0,1
3	Falta de compromiso por parte de los dirigentes	0,10	1	0,1
4	Gestión administrativa no se orienta a resultados.	0,10	1	0,1
5	Insatisfacción de socios	0,10	1	0,1
FORTALEZAS				
1	Posicionamiento a nivel de COAC sólido	0,10	5	0,5
2	Buena comunicación interna vertical y horizontal	0,10	4	0,4

3	Alianzas estratégicas con instituciones cooperativistas y con la empresa de Ferrocarriles	0,10	5	0,5
4	Buen ambiente laboral	0,10	4	0,4
5	Sistema tecnológico adecuado.	0,10	4	0,4
TOTALES		1,00	28	2,80

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

El resultado de 2,80 refleja que las debilidades son mayores que las oportunidades, no llegando alcanzar ni el punto de equilibrio, siendo esto una directriz des favorable, cabe destacar que depende de la políticas y acciones tomadas por la administración para enfrentar dichas debilidades y sobreponerse; transformándolas en fortalezas favorables para todos los actores de la entidad.

- **Análisis externo (amenazas y oportunidades)**

Una organización no existe, ni puede existir fuera del entorno que le rodea; así que el análisis externo permite fijar las amenazas y oportunidades que el contexto puede presentarle a una entidad.

ANÁLISIS DEL MEDIO EXTERNO

Alcance: Oportunidades y Amenazas

Definiciones:

- ✓ **Oportunidades:** Son fenómenos que ocurren o pueden ocurrir en el futuro y ayudan al logro de los objetivos y el desarrollo de la empresa.
- ✓ **Amenazas:** Son fenómenos que ocurren o pueden ocurrir en el futuro, los cuales dificultan el logro de los objetivos y generan riesgo para la organización.

Tabla 27 : Análisis Externo

Código	Aspectos externos	Justificación
OPORTUNIDADES		
1	Capacitación gratuita para las entidades del ``Sistema Financiero Popular y Solidario`` SFPS	Servicios en línea por parte del ente controlador SEPS, además de notificaciones para asistencia gratuita de capacitación financiera y fortalecimiento de COAC.
2	Mejoramiento de procesos operativos.	Avance tecnológico en software y hardware para entidades financieras.
3	Personal competente	Existencia de profesionales altamente calificados
4	Corporaciones que permiten el análisis y fortalecimiento de COAC.	Corporaciones que ayudan al análisis administrativo, financiero y operacional de las COAC a bajos costos.
AMENAZAS		
1	Nuevas disposiciones por parte del ente controlador y el Gobierno	Requerimientos continuos y políticas estrictas para regular las COAC
2	Retraso en el pago de sueldos de los socios ferroviarios	Se registra un porcentaje de morosidad por pago tardío de sueldos.
3	Incremento de fraudes y corrupción por mal manejo de recursos	Quebranto, liquidaciones e intervenciones continuas de COAC a nivel nacional.
4	Aumento de la competencia en el mercado	Aumento de COAC a nivel provincial.
5	Inestabilidad Económica	Poca inversión por parte de empresas, desempleo, inflación.

Fuente: COAC“UFE” Ltda.

Elaborado por: Katherine Romero B.

MATRIZ DE IMPACTO Y OCURRENCIA EXTERNO

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	PROBABILIDAD DE IMPACTO		
	ALTA	MEDIO	BAJA
ALTA	O1,03,O4,A1,A4		
MEDIO	O2,A2,A3,A5		
BAJA			

- **Ponderación**

Para un análisis gráfico y cuantitativo realizaremos una matriz de perfil estratégico de medios externos así como una matriz de medios externos en la cual clasificaremos representativamente y numéricamente cada factor en el que según la importancia las amenazas sean menores que las oportunidades de la siguiente forma:

Tabla 28: Matriz de Perfil Estratégico Externo

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		Fortalezas		Normal	Debilidades	
		Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Oportunidad	Gran Oportunidad
		1	2	3	4	5
O1	Capacitación gratuita para las entidades del ``Sistema Financiero Popular y Solidario`` SFPS					
O2	Mejoramiento de procesos operativos.					
O3	Personal competente					
O4	Corporaciones que permiten el análisis y fortalecimiento de COAC.					
A1	Nuevas disposiciones por parte del ente controlador y el Gobierno					
A2	Retraso en el pago de sueldos de los socios ferroviarios					
A3	Incremento de fraudes y corrupción por mal manejo de recursos					
A4	Aumento de la competencia en el mercado					
A5	Inestabilidad Económica					
TOTAL		5	0		2	2
PORCENTAJE		55,55%	0%		22,22%	22,22%

Fuente: COAC“UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis del perfil estratégico externo:

Del 100% del análisis estratégico externo, un 22,22% corresponde a las grandes oportunidades, el 22,22% constituye a las oportunidades menores, el 55,55% representa las grandes amenazas y el 0% corresponde a las amenazas menores.

MATRIZ DE PONDERACIÓN DE MEDIOS EXTERNOS

- 1= Amenaza Importante
 2= Amenaza menor
 3= Equilibrio
 4= Oportunidad menor
 5= Oportunidad importante

Tabla 29: Matriz de medios externos

Nº	FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO DE LA PONDERACION
AMENAZAS				
1	Nuevas disposiciones por parte del ente controlador y el Gobierno	0,11	1	0,11
2	Retraso en el pago de sueldos de los socios ferroviarios	0,11	1	0,11
3	Incremento de fraudes y corrupción por mal manejo de recursos	0,11	1	0,11
4	Aumento de la competencia en el mercado	0,11	1	0,11
5	Inestabilidad Económica	0,11	1	0,11
OPORTUNIDADES				
1	Capacitación gratuita para las entidades del ``Sistema Financiero Popular y Solidario`` SFPS	0,11	5	0,56
2	Mejoramiento de procesos operativos.	0,11	4	0,44
3	Personal competente	0,11	4	0,44
4	Corporaciones que permiten el análisis y fortalecimiento de COAC.	0,11	5	0,56
TOTALES		1,00	23	2,55

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

Se obtuvo como resultado ponderado de 2,55 de este análisis, lo que refleja que las amenazas prevalecen sobre las oportunidades, cabe destacar que las amenazas se deben contrarrestar con las oportunidades aprovecharlas al máximo para obtener mejores resultados.

4.5.2 Fase II: Evaluación del sistema de control interno

Para la evaluación del sistema de control interno mediante el método COSO III a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., se aplicara mediante cuestionarios los componentes del control interno con cada uno de sus principios así:

4.5.2.1 Componente: Entorno de control

EC-EC 1/5

COAC “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

Tabla 30: Entorno de Control

Nº	Pregunta	SI	NO	N/A	Ponderación	Calificación	Observación
COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD Y LOS VALORES ÈTICOS							
1	¿Existe un código de conducta y/o política de ética interna, y estos han sido comunicados adecuadamente?	0	4		10	0	D1 Inexistencia un código de ética, solo actúan por los valores y principios propios. ©
2	¿Se cuenta con una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	3	1		10	8	
3	¿Considera que las autoridades de la Cooperativa realizan prácticas éticas, transparentes y cumplen con las expectativas de liderazgo?	2	2		10	5	
4	¿La entidad da a conocer a los nuevos miembros acerca de los principios y valores que pretende fomentar?	3	1		10	8	Directamente la Gerencia
5	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?	3	1		10	8	
RESPONSABILIDAD DE SUPERVICIÓN							
6	¿El gerente supervisa si los empleados están cumpliendo con sus funciones?	3	1		10	8	

7	¿Se verifica que los saldos de los balances estén acorde a los informes entregados por los distintos departamentos?	4	0		10	10	
8	¿Se realizan reuniones para analizar el rendimiento de la cooperativa?	4	0		10	10	Mensualmente reuniones de los Consejos
9	¿Los documentos de control, contienen las respectivas autorizaciones y firmas de responsabilidades de quienes lo emiten?	4	0		10	10	
10	¿Corrige la gerencia oportunamente las deficiencias encontradas en el control interno?	3	1		10	8	
ESTRUCTURA Y AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD							
11	¿Se realizan reportes económicos y/o administrativos frecuentes de los avances y el progreso del trabajo planificado?	4	0		10	8	
12	¿Se cuenta con una estructura orgánica y funcional que indique claramente la distribución de los departamentos y funciones de cada uno de estos?	0	4		10	0	D2 Falta de un organigrama estructural y funcional ©
13	¿La entidad cuenta con una misión y visión clara?	4	0		10	10	
14	¿Existen manuales determinados para cada departamento?	4	0		10	2	D3 Manuales desactualizados ©
15	¿Existen frecuentes delegaciones de Autoridad?	1	3		10	8	
16	¿La entidad se orienta mediante metas, objetivos, planes y estrategias planteadas?	1	3		10	2	D4 Planificación estratégica vencida©

17	¿Existen sanciones para los que no respeten a la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	4	0		10	10	
18	¿Se cumplen inmediatamente las disposiciones emitidas por los directorios?	4	0		10	10	
COMPROMISO CON LA COMPETENCIA							
19	¿La máxima autoridad y demás directivos se encuentran capacitados para desempeñar las funciones que ejercen?	1	3		10	2	D5 Existe partida para capacitaciones pero esta no se ha ejecutado ©
20	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal a través de capacitaciones, seminarios, otros?	1	3		10	2	
21	¿Existe una adecuada segregación de funciones en la Cooperativa?	1	3		10	2	D6 Ausencia de separación de funciones de carácter incompatible ©
22	¿La relación entre el talento humano y directivos es el adecuado?	3	1		10	8	
23	¿Se encuentra establecido procedimientos para la contratación del personal?	4	0		10	10	Reglamento interno de trabajo
24	¿Se toma en cuenta las opiniones dadas por el talento humano para el mejoramiento continuo de la entidad?	4	0		10	10	
25	¿Existe un plan de incentivos para el talento humano que presente y aplique esta propuestas de mejoramiento?	0	4		10	0	D7 No existe ningún plan de incentivos ©
26	¿Se realizan evaluaciones de desempeño para verificar el cumplimiento de los objetivos?	0	4		10	10	D8 No se realizan evaluaciones de desempeño ©

RESPONSABILIDAD							
27	¿Los empleados trabajan en un horario determinado y la responsabilidad asignada está en función a dicho horario?	4	0		10	10	
28	¿Existen firmas de responsabilidad al momento de emitir cheques?	4	0		10	10	
29	¿Existe comisiones especiales para el cumplimiento de objetivos?	4	0		10	10	Comisión de crédito, comisión de legislación y educación, comisión de asuntos sociales
30	¿Se cumple a cabalidad con reglamentos, leyes y demás disposiciones internas y externas?	1	3		10	2	D9 Incumplimiento políticas, reglamentos y disposiciones internas y externas ©
TOTAL		74	46	0	300	199	

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

D= Debilidad

© = Hallazgo

Riesgo ponderado=

Total ponderación - calificación ponderada

Total de riesgo ponderado=

Riesgo ponderado

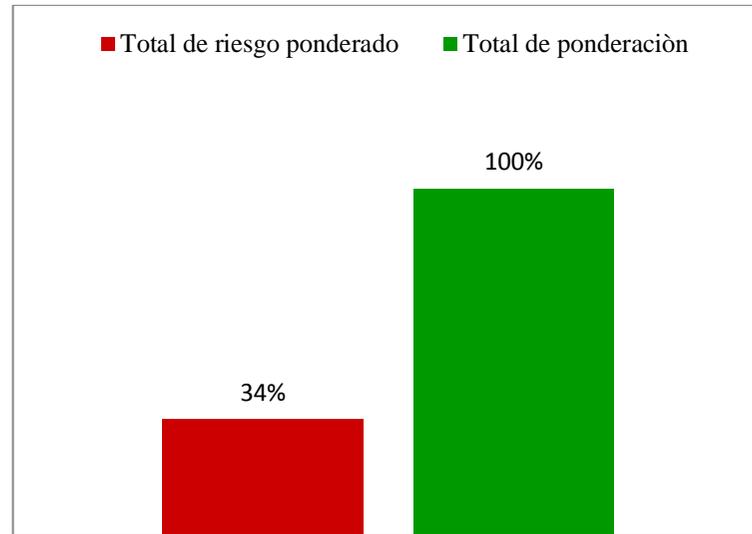
Total ponderación

Riesgo ponderado= 300 - 199= 101

Total de riesgo ponderado= $\frac{101}{300} * 100 = 34\%$

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO

Gráfico 19: Nivel de riesgo componente Entorno de Control



Fuente: COAC "UFE" LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

El componente entorno de control nos da a conocer que existe un nivel de riesgo ponderado moderado del 34%; lo que indica que se necesita de controles internos más prácticos, que ayuden a superar de manera correcta las deficiencias encontradas.

4.5.2.2 Componente: Evaluación de riesgos

EC-EC 4/5

**COAC “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Tabla 31: Evaluación de riesgos

Nº	Pregunta	SI	NO	N/A	Ponderación	Calificación	Observación
OBJETIVOS							
1	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	1	3		10	2	D4 Planificación estratégica vencida
2	¿La entidad cuenta con indicadores de rendimiento?	4	0		10	10	El programa arroja el resultado mensualmente
3	¿Los dirigentes plantean estrategias, planes o procesos que permitan el cumplimiento de los objetivos de manera eficiente y eficaz?	1	3		10	2	D10 Gestión administrativa no se orienta a resultados ©
4	¿Se estable responsabilidades en base a objetivos?	4	0		10	10	
5	¿Los estados financieros entregados poseen un grado de seguridad razonable?	2	0	2	10	8	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
6	¿Conoce los riesgos administrativos existentes en la cooperativa?	4	0		10	10	
7	¿Conoce los riesgos financieros existentes en la cooperativa?	3	1		10	8	
8	¿Existen planes de mitigación para cubrir riesgos?	0	4		10	0	D11 Se toman acciones en el momento de ocurrencia ©
9	¿Se analiza el impacto de los riesgos?	1	3		10	2	

10	¿Ocurrido un riesgo se involucra a toda la entidad?	4	0		10	8	Reuniones de trabajo
RIESGO DE FRAUDE							
11	¿Existen controles que aseguran la alteración de información administrativa y/o financiera?	4	0		10	10	
12	¿Existen firmas de responsabilidad al momento de emitir cheques?	4	0		10	10	Gerente y Presidente Consejo de Administración.
13	¿El personal encargado del manejo de recursos ha firmado algún seguro de caución?	4	0		10	10	Gerente y Cajero
14	¿Se realiza arqueos de caja sorprendidos?	4	0		10	10	
15	¿Cuentan con políticas de control para el retiro, transferencias y débitos de las cuentas de los socios?	4	0		10	2	
16	¿Los documentos recibidos para realizar un crédito son analizados y verificados su veracidad?	1	3		10	2	D12 Inadecuado control crediticio©
IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE LOS CAMBIOS							
17	¿Existen mecanismos que permitan reaccionar ante cambios administrativos?	2	2		10	5	
18	¿Se utiliza la información generada por los diferentes departamentos para conocer hechos que puedan generar cambios?	4	0		10	10	
19	¿El departamento de contabilidad ha establecido procesos para identificar cambios significativos en los principios de contabilidad generalmente aceptados promulgados por las autoridades pertinentes.	2	0	2	10	7	
TOTAL		55	17	4	190	134	

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

D=Debilidad

©= Hallazgo

EC-EC 4/5

Riesgo ponderado=

Total ponderación - calificación ponderada

Total de riesgo ponderado=

Riesgo ponderado

Total ponderación

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO

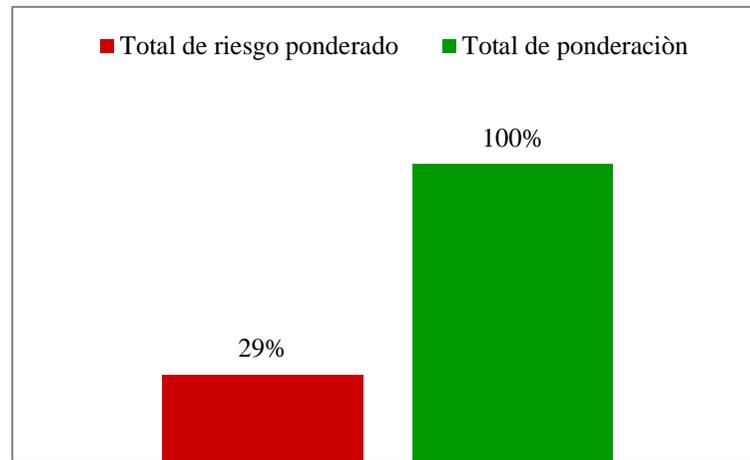
Riesgo ponderado=

190 - 134 = 56

Total de riesgo ponderado=

$\frac{56}{190} * 100 = 29\%$

Gráfico 20: Nivel de confianza componente Evaluación de riesgos



Fuente: COAC “UFE” LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos del componente evaluación de riesgos, de este cuestionario se obtuvo un nivel de riesgo ponderado moderado del 29% lo que refleja que las medidas de control se están aplicando de manera prudente pero no efectivo en su totalidad, sin embargo hay que tomar en cuenta que existen deficiencias muy claras que hay que corregirlas para disminuir las debilidades existente en su totalidad.

4.5.2.3 Componente: Actividades de control

**COAC “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

Tabla 32: Actividades de control

Nº	Pregunta	SI	N O	N/A	Ponderación	Calificación	Observación
SELECCIÓN Y CONTROL							
1	¿Existe procedimientos por escrito para el reclutamiento, selección y contratación del talento humano?	4	0		10	10	Reglamento Interno
2	¿Existen contratos individuales de trabajo?	4	0		10	10	
3	¿Se hacen comparaciones periódicas de los valores registrados en el sistema contable con los activos físicos?	4	0		10	10	anualmente
4	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?	1	3		10	2	D6 Ausencia de separación de funciones de carácter incompatible
5	¿El acceso a los recursos de la entidad está restringido únicamente para personas autorizadas?	4	0		10	10	
6	¿Existe un adecuado control y análisis al momento de la otorgar un crédito?	1	3		10	2	D12 Inadecuado control crediticio
7	¿Se han establecido adecuados controles que permitan verificar la asistencia y permanencia en el lugar de trabajo?	0	4		10	0	D13 Ausencia de controles de asistencia ©

8	¿Se selecciona profesionales competitivos e idóneos al momento requerir servicios emergentes?	4	0		10	10	
9	¿Se cuenta con una planificación de gastos?	4	0		10	10	Presupuesto anual
10	¿Las transacciones de la organización son registradas oportuna y adecuadamente?	3	1		10	8	
CONTROLES DE TECNOLOGÍA							
11	¿Existen mecanismos en las TIC para evitar la fuga y manipulación de información?	4	0		10	10	Programa registra en tiempo, lugar y fecha cada movimiento realizado.
12	¿Posee la cooperativa un software para realizar sus operaciones diarias?	4	0		10	10	
13	¿Se manejan claves de autenticación?	4	0		10	10	
14	¿Se realizan actualizaciones al sistema para mejorar los procesos?	3	1		10	7	
15	¿Las instalaciones físicas son adecuadas para los equipos?	4	0		10	10	
16	¿Existe un adecuado archivo de la información digital?	4	0		10	10	
17	¿Cuenta con equipos tecnológicos adecuados que permitan desarrollar con normalidad sus responsabilidades?	3	1		10	9	
18	¿Se realizan mantenimientos periódicos de los equipos?	3	1		10	8	
19	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?	4	0		10	10	

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS							
20	¿Existen las políticas y procedimientos requeridos respecto a cada actividad de la Cooperativa.	4	0		10	8	
21	¿Los directivos revisan las políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados para el desarrollo de las actividades?	2	2		10	5	
22	¿Existe algún procedimiento para el tratamiento de cuentas incobrables?	1	3		10	2	D12 Inadecuado control crediticio
23	¿Se da seguimiento para verificar si las políticas y procedimientos establecidos se están cumpliendo?	2	2		10	4	D9 Incumplimiento políticas, reglamentos y disposiciones internas y externas
24	¿Cuenta con indicadores para evaluar y supervisar la gestión administrativa y financiera?	4	0		10	10	
INFORMACIÓN RELEVANTE							
25	¿La información de la institución se clasifica de acuerdo a su relevancia para su publicación y comunicación?	4	0		10	8	
26	¿Los documentos relevantes para la entidad como pagares vigentes, estados financieros y/o información administrativa están debidamente custodiados?	4	0		10	10	Responsables de cada departamento
27	¿La información relevante es considerada útil para la toma de decisiones?	4	0		10	10	
28	¿Existen políticas relativas al manejo de información dentro y fuera de la entidad?	3	1		10	8	
TOTAL		92	22	0	280	221	

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

D=Debilidad

©= Hallazgo

Riesgo ponderado=

Total ponderación - calificación ponderada

Total de riesgo ponderado=

$$\frac{\text{Riesgo ponderado}}{\text{Total ponderación}}$$

Riesgo ponderado=

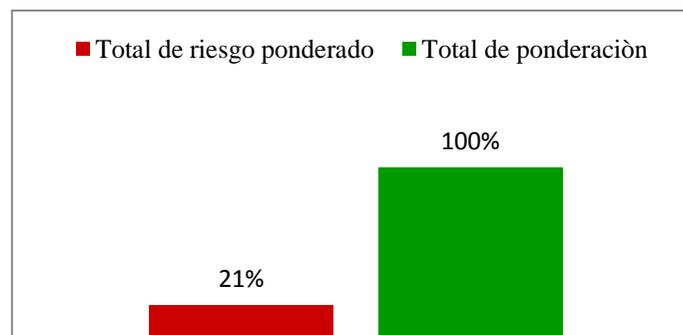
280 - 221 = 59

Total de riesgo ponderado=

$$\frac{59}{280} * 100 = 21\%$$

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO

Gráfico 21: Componente actividades de control



Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos del componente actividades de control de este cuestionario se obtuvo un nivel de riesgo ponderado bajo del 21%; lo que significa que los procedimientos de control aplicados en la Cooperativa están reaccionando de manera efectiva, pero hay que tomar en cuenta los hallazgos encontrados para la correcta toma de decisiones.

4.5.2.4 Componente: Información y comunicación

**COAC “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Tabla 33: Información y comunicación

Nº	Pregunta	SI	NO	N/A	Ponderación	Calificación	Observación
COMUNICACIÓN INTERNA							
1	¿La información relevante se da a conocer de manera oportuna?	3	1		10	7	
2	¿La administración mantiene informada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	4	0		10	10	Asambleas ordinarias o extraordinarias
3	¿Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección y gerencia sobre la importancia del sistema del control interno y las responsabilidades de todos los integrantes de la cooperativa?	4	0		10	9	
4	¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación horizontal y vertical?	4	0		10	10	
5	¿La utilización de la tecnología permite contar con información suficiente en todos los campos de la entidad para toma de decisiones y comunicación eficiente a los socios en el tiempo y necesidades requeridas por estos?	4	0		10	10	
6	¿Las irregularidades cometidas en la entidad son comunicadas a las personas adecuadas para los correctivos necesarios?	4	0		10	10	

COMUNICACIÓN EXTERNA							
7	¿Existen acciones de seguimiento de información relevante externa?	4	0		10	10	
8	¿La información pública se da a conocer por distintos medios?	3	1		10	8	
9	¿Existen canales de comunicación para recopilar información de los socios y otras partes externas?	1	3		10	2	D14 No se han establecido mecanismos de recopilación de información de socios.
10	¿Los canales de comunicación son seguros evitando que la información sea manipulada?	3	1		10	8	
11	¿Los proveedores, clientes y otros conocen las normas y expectativas de la entidad a la hora de tratar con la misma?	3	1		10	7	
TOTAL		37	7	0	110	91	

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

D=Debilidad

©= Hallazgo

Riesgo ponderado=

Total ponderación - calificación ponderada

Total de riesgo ponderado=

Riesgo ponderado

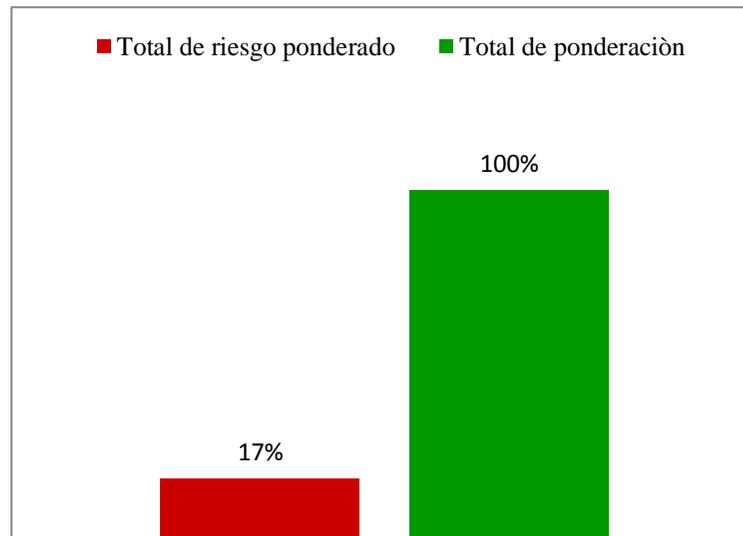
Total ponderación

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% -50%	49% -25%	24%-5%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO

Riesgo ponderado= $110 - 91 = 19$

Total de riesgo ponderado= $\frac{19}{110} * 100 = 17\%$

Gráfico 22: Nivel de riesgo componente información y comunicación



Fuente: COAC "UFE" LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos del componente de información y comunicación se obtuvo un nivel de riesgo ponderado bajo del 17%; en comparación al 100% de la ponderación, en conclusión se puede decir que el flujo de información y comunicación tanto interna como externa son eficientes, sin dejar de lado que es necesario implementar diferentes canales de información para la recopilación de información externa.

4.5.2.5 Componente: Supervisión del sistema de control y monitoreo

**COAC “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y MONITOREO**

Tabla 34: Supervisión del sistema de control y monitoreo

N°	Pregunta	SI	NO	N/A	Ponderación	Calificación	Observación
EVALUACIONES CONTINUAS Y/O INDEPENDIENTES							
1	¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno?	0	4		10	2	D15 No se realizan evaluaciones de control interno, solo cuando se contrata auditoría externa. ©
2	¿Se han establecido métodos de monitoreo para los procedimientos de control adoptados recientemente y los antiguos?	4	0		10	6	
3	¿Se supervisa la correcta utilización de los recursos existentes en la Cooperativa?	4	0		10	10	
4	¿Se evalúa el rendimiento de la Cooperativa?	4	0		10	7	Indicadores administrativos y financieros
5	¿Se desarrollan estrategias de mejoramiento en base a los resultados arrojados por los indicadores?	3	1		10	4	D10 Gestión administrativa no se orienta a resultados
6	¿Se investiga y verifica los reclamos de los socios en caso de mala atención por parte del personal?	4	0		10	10	

EVALUA Y COMUNICA DEFICIENCIAS						
7	¿La Cooperativa ha realizado auditoria internas o externas?	4	0		10	7
8	¿Los directivos toman atención a los informes de auditores externos y del SRI?	4	0		10	8
9	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	4	0		10	8
10	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	3	1		10	6
TOTAL		34	6	0	100	66

Fuente: COAC "UFE" LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

D=Debilidad

©= Hallazgo

Riesgo ponderado=

Total ponderación - calificación ponderada

Total de riesgo ponderado=

Riesgo ponderado

Total ponderación

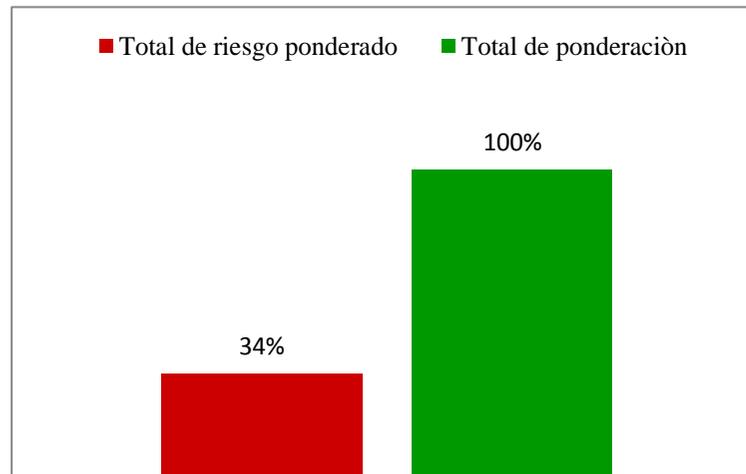
Riesgo ponderado=

100 - 66= 34

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO

Total de riesgo ponderado= $\frac{34}{100} * 100 = 34\%$

Gráfico 23: Nivel de riesgo componente supervisión del sistema de control y monitoreo



Fuente: COAC “UFE” LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

El componente supervisión del sistema de control y monitoreo nos da conocer que existe un nivel de riesgo ponderado moderado del 34%, lo que refleja una estructura de control interno poco confiable, es necesario establecer herramientas de evaluación periódica del sistema de control para mantenerla en un nivel adecuado, disminuyendo el nivel de riesgo para evitar nudos críticos en la gestión administrativa.

4.5.2.6 Matriz de ponderación de riesgo total

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda.

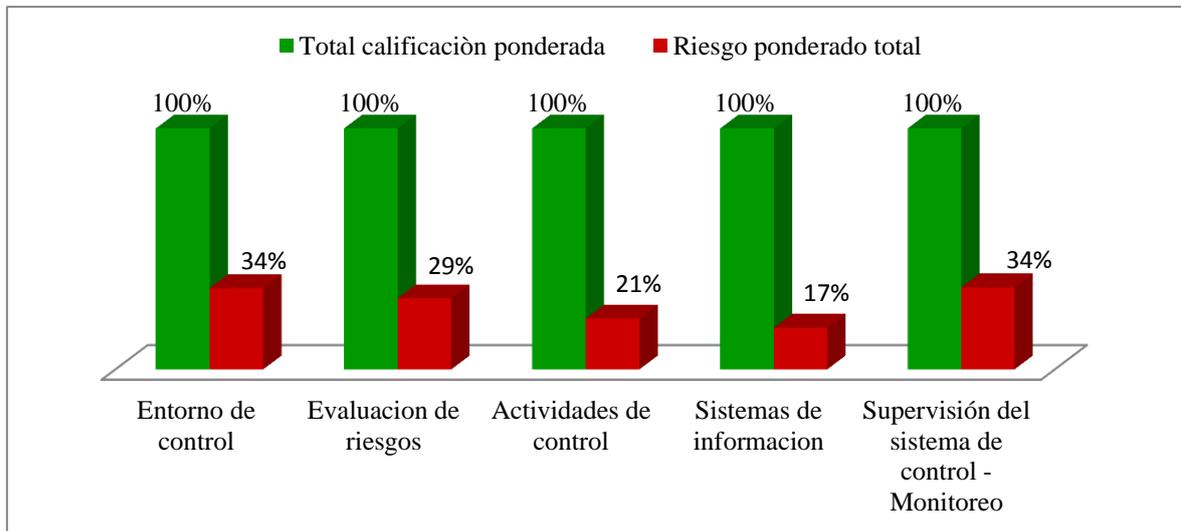
Tabla 35: Matriz de ponderación de riesgo total

Nº	Componente	Total calificación ponderada	Riesgo ponderado total
1	Entorno de control	100%	34%
2	Evaluación de riesgos	100%	29%
3	Actividades de control	100%	21%
4	Sistemas de información	100%	17%
5	Supervisión del sistema de control - Monitoreo	100%	34%
TOTAL		500%	135%

Fuente: COAC “UFE” LTDA.

Elaborado por: Katherine Romero B.

Gráfico 24: Nivel de riesgo de cada componente COSO III



Fuente: COAC “UFE” LTDA.

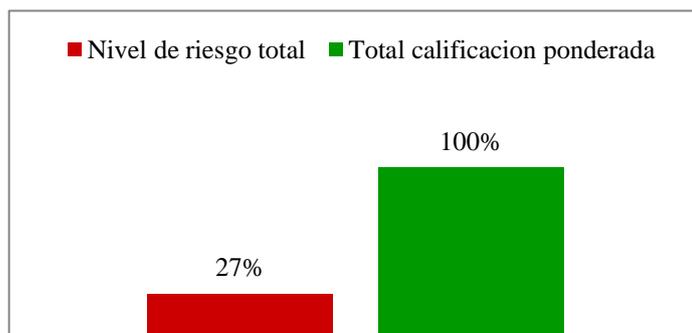
Elaborado por: Katherine Romero B.

$$\text{Total de riesgo} = \frac{\text{Riesgo ponderado}}{\text{Total ponderación}}$$

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO

$$\text{Total de riesgo} = \frac{135}{500} * 100 = 27\%$$

Gráfico 25: Nivel de riesgo total evaluación del control interno



Fuente: COAC “UFE” LTDA.
Elaborado por: Katherine Romero B.

Análisis:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., después de analizar los diferentes componentes realizamos una matriz de ponderación total en la que se puede concluir que la entidad tiene un sistema de control interno confiable pero no efectivo en su totalidad, en cuanto al nivel de riesgo refleja un sistema de control interno moderado conteniendo defectos importantes, especialmente en los componentes entorno de control, evaluación de riesgos y el componente supervisión del sistema de control – monitoreo, los cuales deberán ser analizados cuidadosamente y corregidas sus fallas inmediatamente, sin dejar de menos los demás componentes evaluados que de igual forma deberán ser tratados.

Descripción de narrativas de cada componente

Un Sistema de control interno está conformado de políticas, reglamentos, normas y demás disposiciones dadas a conocer por el nivel directivo y estos deben ser cumplidos en toda la entidad por todo el talento humano. La evaluación mediante el Modelo Coso III nos permitirá conocer si cumple con los objetivos operativos, administrativos, y de cumplimiento de acuerdo con cada principio involucrado a cada componente conllevando al mejoramiento y optimización del sistema; a continuación se realiza el respectivo análisis de cada componente con cada uno de sus principios.

- **Entorno de Control**

El entorno del control refleja la actitud general, el grado de conciencia y las acciones de la junta directiva, la gerencia, los dueños y otros concernientes a la importancia del control y el énfasis en el control sobre las políticas, procedimientos, métodos y estructura organizacional de la compañía.

Este componente tiene en cuenta aspectos como: valores y principios que la entidad fomenta, estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad, y compromiso; su ineficiencia puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso. Por esta razón, este componente tiene una influencia relevante sobre los demás componentes del sistema de control interno, convirtiéndose en el cimiento con disciplina y estructura.

NARRATIVA N° 1

Entidad: COAC “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda.

Componente: Entorno de control

Punto a enfocar: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

La COAC fue creada bajo pilares éticos que se han ido difundiendo hasta la actualidad, constituyéndose en su carta de presentación ante la sociedad, sin embargo no cuentan con un código de ética que enmarque la conducta del talento humano orientándolo a su

integridad y compromiso personal, debido a que la Gerencia lo hace de manera directa y en forma verbal cuando se confirman los puestos de trabajo, al igual que aplica sanciones disciplinarias a la actuación incorrecta en el momento, esto implica que se desconozca las normas de conducta en la entidad para todo aquel que preste sus servicios por lo que el prestigio institucional se puede ir perdiendo.

Punto a enfocar: Responsabilidad de supervisión

La responsabilidad de supervisión la asumen directamente los Consejos y Gerencia quienes verifican el cumplimiento del trabajo, analizan si se están alcanzando los objetivos de la Cooperativa.

Punto a enfocar: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.

En cuanto a la estructura de la Cooperativa no se encuentra definido por un organigrama estructural y funcional en donde se identifique claramente los niveles de jerarquía y sus funciones, evitando la identificación organizativa actual de la entidad, la Gerencia comenta que no ha diseñado debido a que no lo consideran necesario, cada quien conoce los niveles de autoridad y sus responsabilidades.

Al revisar la existencia de manuales, políticas y reglamentos diseñados para mantener un buen control interno se verifico que estos están desactualizados, que ha existido cambios significativos en dichos documentos pero solo se informa mediante oficios dirigidos a quienes corresponda, sin que haya modificaciones en los respectivos documentos.

El cuanto al plan estratégico se verifico la existencia, mismo que se encuentra vencido debido a que fue realizado hace una administración atrás es decir caduco en el año 2013, Gerencia supo manifestar que el realiza simplemente el POA anual y los planes de trabajo para el periodo que tienen que cumplir.

Punto a enfocar: Compromiso con la competencia

El talento humano es el recurso más valioso que posee cualquier institución por ende debe ser tratado de forma tal para conseguir su mayor rendimiento, sin embargo para lograr este objetivo la dirección debe realizar diferentes actividades al momento de su

elección, capacitación, rotación y promoción.

De acuerdo al análisis del componente se fomenta un ambiente adecuado de confianza mutua para el desarrollo de las funciones existiendo hasta la vez una buena relación de trabajo lo cual ha facilitado el buen desempeño , en cuanto a sus debilidades se evidencio:

Empleados y dirigentes no son capacitados, el personal indica que tienen que capacitarse por su propia cuenta que han emitido comunicaciones a los Consejos sin respuesta alguna, el Gerente manifestó que es la Comisión de Legislación y Educación la encargada de realizar este tipo de planes, que en el presupuesto se encuentra establecido la partida para las capacitaciones pero no hacen uso de ella, también se evidencio mediante observación que tanto la contadora como el señor de cobranzas realizan el proceso de liquidación y desembolso del crédito evitando de esta manera tener un control efectivo de los procedimientos operativos, otra de las características es que no se da prioridad al talento humano, no se han realizado planes de incentivos de ningún tipo, como tampoco se ha realizado evaluaciones de desempeño de los mismos, los empleados explican que nunca se ha reconocido el cumplimiento efectivo de su trabajo, pese a ello el sistema de control interno operara normalmente. Las medidas de desempeño, incentivos capacitaciones apoyan un sistema efectivo de control interno siempre que estén adaptados a los objetivos de la entidad y a la evolución dinámica del entorno.

Punto a enfocar: Hace cumplir con responsabilidad

En cuanto a los documentos realizados para establecer políticas, reglamentos y disposiciones se encuentran con firmas de responsabilidad y debidamente respaldadas, sin embargo los directivos no cumplen a cabalidad estas disposiciones, al revisar los documentos se observó que existen faltas al Estatuto y a los reglamentos internos de la Cooperativa, existen socios que no cumplen con las políticas de la entidad, además que existe preferencia de socios a quienes se les ha otorgado créditos superiores a lo establecido.

Por último se constató que se ha recibido observaciones y notificaciones por parte del ente controlador SEPS por incumplimiento de requisitos como son envío de estructuras

sobre estados financieros, depósitos, créditos e información continua de socios, a la vez que realizan observaciones continuas por no cumplir con requisitos sobre actualización de datos y permisos respectivos, se preguntó el porqué de estas observaciones y manifestaron que no existe direccionamiento y autoridad por parte de los directivos hacia los empleados.

- **Evaluación de Riesgos:**

Este componente identifica los posibles conflictos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda institución debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados, siendo que estos afectan en diferentes sentidos, como en la habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos. De esta manera, la entidad debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan.

NARRATIVA N° 2

Entidad: COAC “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda.

Componente: Evaluación de riesgos

Punto a enfocar: Especifica objetivos relevantes

La entidad tiene definido objetivos, pero estos no son alcanzados de manera eficaz debido a que sigue utilizando una planeación estratégica vencida, en cuanto a la interrogante de que si las estrategias, planes o procedimientos que implementa la administración cumplen su objetivo tanto empleados como el Gerente supieron manifestar que si se ha realizado procedimientos de mejoramiento pero que en su mayoría no dan resultados positivos debido al desconocimiento administrativo y operativo por parte de los dirigentes.

Punto a enfocar: Identifica y analiza los riesgos

En cuanto a la identificación, análisis y posibles respuestas a los riesgos se tiene

conocimiento pero se constató que no existe un plan de mitigación que evite que esto ocurra, es así que cuando ocurre algún suceso en ese momento se toman las acciones respectivas, sin realizar planes para mitigar riesgos.

Punto a enfocar: Evalúa el riesgo de fraude

En cuanto al control sobre el riesgo de fraude existen documentos que tiene las firmas de responsabilidad, se realizan arquezos sorpresivos, esto lo realiza el Consejo de Vigilancia, además que tanto el Gerente como el señor de cobranzas mantienen un seguro de caución de \$1000,00 c/u y sobre la información generada internamente en caso de existir irregularidades se verifica en tiempo, lugar y dirección IP los movimientos relacionados con la información, además que por observación misma y por respuestas al cuestionario se comprobó que no se analiza la veracidad de los documentos hubo socios que dejaron documentos para realizar créditos en la cual solo se revisó únicamente que cumpla con los requisitos pero la información llenada por el socio nunca fue verificada si tiene veracidad o no, también que la señora encargada de recibir los prestamos entrega el mismo al Comité de Crédito para su respectivo análisis y autorización, pero estos solo firman las autorizaciones obligadas en el formulario sin un respectivo análisis de los documentos, además que las firmas de autorización no la dan mediante reuniones de Comité como se encuentra establecido, simplemente cada quien firma por su cuenta y en el tiempo que estén disponibles, haciendo demoroso el proceso de concesión de crédito como aumentando el riesgo de fraude por parte del socio.

Punto a enfocar: Identifica y analiza cambios importantes

El Gerente es el principal implicado para analizar los cambios que se generen, por lo general realiza un análisis mediante información administrativa como contables emitida por los departamentos.

- **Actividades de Control**

El establecimiento de políticas y procedimientos que ayudan a que las normas establecidas se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos. En todos los niveles de la entidad existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar cada individuo.

NARRATIVA N° 3

Entidad: COAC “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda.

Componente: Actividades de control

Punto a enfocar: Selecciona y desarrolla actividades de control

A nivel de la Cooperativa el Gerente es el encargado directo de realizar las actividades de control interno llevarlas a cabo, responsabilizando también directamente a todo el talento humano, se tiene en cuenta los tipos de riesgos internos existentes sean estos financieros, administrativos y sociales.

En cuanto a este componente se evidencia que se cumplen con los procedimientos para reclutar empleados, se realizan comparaciones de la información contable y los activos, no obstante se evidencia la inexistencia de separación de funciones de carácter incompatible descrita en el primer componente, como también se establece que no se han ejecutado controles en cuanto a la asistencia y permanencia de los empleados, no existe registro alguno que evidencie la entrada, salida y asistencia del personal, generando que existan quejas constantes de los socios por atención inoportuna de los empleados, la gerencia comunica que no se implementado este tipo de control debido a que son pocos empleados y no lo considera necesario, cada vez que los empleados se ausentan comunican.

Punto a enfocar: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

La tecnología existente es adecuada, poseen un sistema operativo llamado SOPTM , este programa es monitoreado por un tecnico especialista en sistemas operativos para

cooperativas, quien tambien brinda asesoria en cuanto al mejoramiento de procesos financieros y administrativos, ademas que las instalaciones fisicas son las adecuadas, para la custodia de los activos tecnologicos.

Punto a enfocar: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Las politicas, reglamentos y/o resoluciones son aplicadas según los requerimientos necesarios y estas son revisadas continuamente para verificar su resultado pero no son cumplidas a cabalidad por parte de dirigentes, cabe recalcar el inadecuado control crediticio debido a la falta de procedimientos para cuentas incobrables, como una estrategia a favor se puede decir que se cuenta con indicadores tanto administrativos como financieros para evaluar la gestión.

Punto a enfocar: Información Relevante

La entidad clasifica la información de acuerdo a su relevancia para su comunicación, dando a conocer a la Gerencia y demás, para la toma de decisiones referentes al funcionamiento del sistema de control interno. La Gerencia y el personal se encargan de verificar la confiabilidad y la fuente de la información, hasta la actualidad no se han presentado novedades en cuanto a este principio por lo que se considera que se está aplicando de manera adecuada.

- **Información y Comunicación**

Este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la entidad identifican, capturan e intercambian información haciendo posible que el personal pueda recibir de la dirección un mensaje claro de las disposiciones en general.

NARRATIVA N° 4

Entidad: COAC “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda.

Componente: Información y comunicación

Punto a enfocar: Comunicación interna

La comunicación interna en la Cooperativa es buena, existe información y comunicación que es compartida tanto horizontal como vertical sin distinción de líneas de jerarquía, cada vez que se necesita tomar decisiones relevantes siempre se realizan reuniones de trabajo, y dependiendo del caso sesiones extraordinarias de ambos Consejos o Asambleas ordinarias o extraordinarias.

Punto a enfocar: Información externa

La comunicación externa es oportuna y adecuada, sin embargo se observó que no existen mecanismos para la recopilación de información de socios, solo se reciben llamadas telefónicas por parte de estos, los empleados manifestaron que gerencia no tiene conocimiento en cuanto al manejo de nuevas tecnologías u otros mecanismos.

- **Supervisión del sistema de control - Monitoreo**

El Sistema de control interno cambia constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos; por ello todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; pues su flexibilidad permitirá reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

NARRATIVA N° 5

Entidad: COAC “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda.

Componente: Supervisión del sistema de control – Monitoreo

Punto a enfocar: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Se han establecido métodos de evaluación de control pero solo mediante auditorías externas que son contratadas cada vez que se cree necesario, pero en si no se han realizados evaluaciones de control interno propias periódicamente.

Punto a enfocar: Evalúan y se comunican las deficiencia

La Cooperativa ha realizado auditorías externas, el último fue en el año 2013, comunicando las debilidades a todo el personal, aplicando acciones correctivas en busca del mejoramiento del control interno.

- **Flujograma de procesos operativos**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA
ECUATORIANA” LTDA.
NARRATIVA DE PROCESOS: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

Objetivo: Obtener estados financieros que reflejen de manera transparente, la exacta situación económica-financiera y los resultados de la gestión de la Cooperativa.

Responsable: Lic. Ana Elizabeth Guadalupe

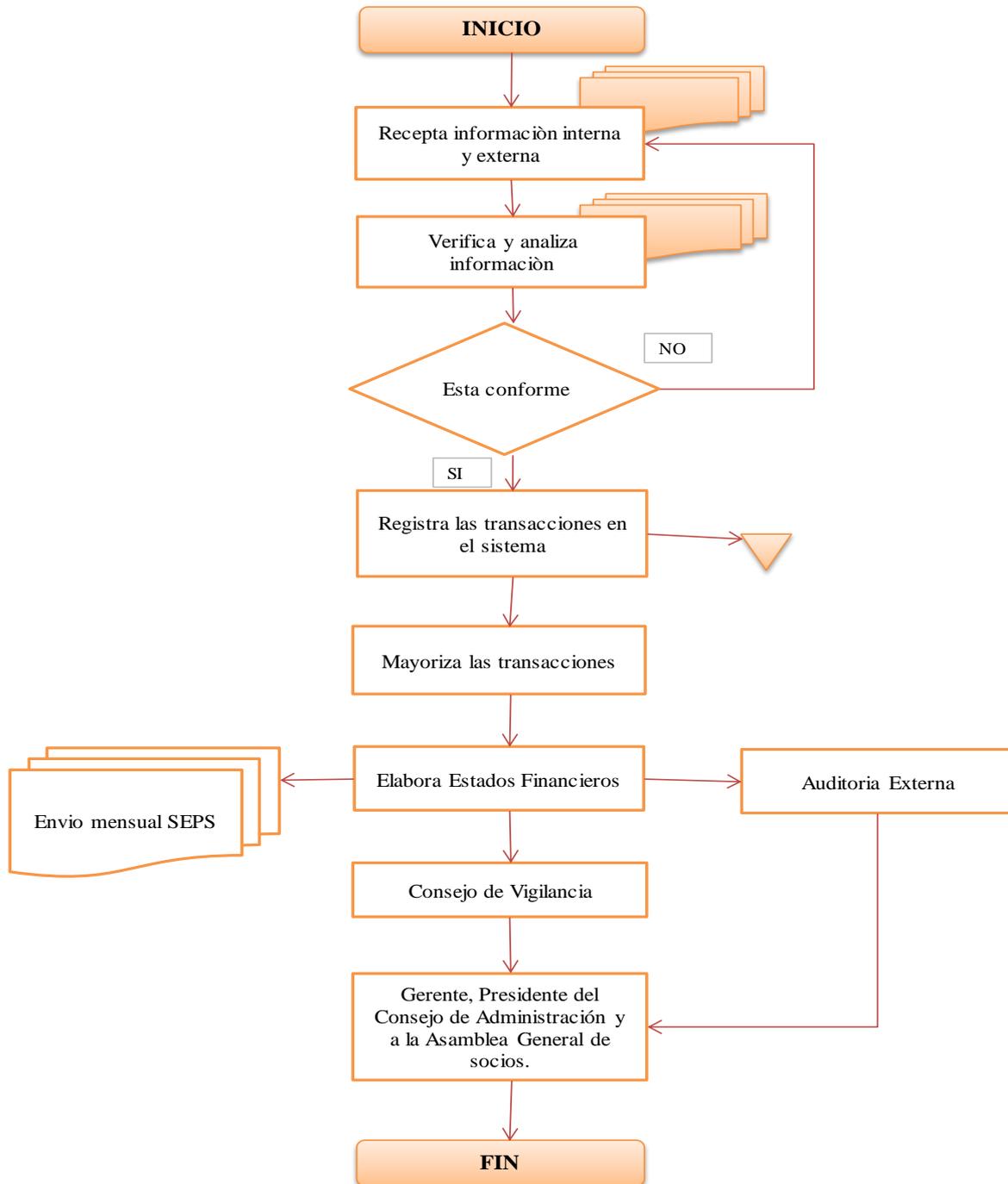
RESPONSABILIDADES:

- a) Participa en la formulación del (Plan Estratégico) y (Plan Operativo) de la Cooperativa.
- b) Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su Departamento y presenta a Gerencia, para su aprobación, seguimiento y evaluación;
- c) Participa, en la planificación y presupuestario operativa de su área y de la institución;
- d) Analiza, evalúa y recomienda los cambios que sean necesarios en el sistema de contabilidad de la Cooperativa, siempre que propendan a mejorar el mismo, cumplimiento con las Normas de Contabilidad de General Aceptación;
- e) Efectúa constataciones de inventarios físicos en forma periódica o cuando se lo requiera, de todos los bienes de la Cooperativa, así como la existencia de materiales y equipos;
- f) Cumple con las recomendaciones emitidas por Auditoría Externa y Organismos de Control;
- g) Legaliza con su firma, la veracidad de los estados financieros para la Cooperativa
- h) Prepara, revisa y cancela las declaraciones de pagos por concepto de retención de impuesto a la renta y otras obligaciones tributarias vigentes;
- i) Elabora, registra y legaliza comprobantes de contabilidad de fin de mes y cierre del ejercicio económico.
- j) Elaborar roles de pagos y planillas de aporte al IESS.

- **PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DIARIO DE TRANSACCIONES:**

1. Recibe información interna y externa mediante documentos
2. Verifica y analiza la información
3. Valida o no la información
4. Con la información correcta procede a realizar las transacciones en el sistema
5. Mayoriza las transacciones
6. Elabora los Estados Financieros, mismos que son entregados mensualmente a la SEPS y a la Auditoría Externa cuando soliciten.
7. Los estados financieros son entregados al Consejo de Vigilancia para su respectiva verificación
8. Consejo de Vigilancia da a conocer al Gerente y al Consejo de Administración.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA
ECUATORIANA” LTDA.
FLUJOGRAMA DE PROCESOS: REGISTRO DE TRANSACCIONES DIARIAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA
ECUATORIANA” LTDA.
NARRATIVA DE PROCESOS: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

Objetivo: Mediante el servicio de crédito se persigue promover el financiamiento de proyectos específicos, para el beneficio de los socios.

Responsable: Sra. Jacqueline Abad Páez.

RESPONSABILIDADES:

- a) Atiende y brinda información al socio sobre los créditos vigentes, condiciones y características de los préstamos, requisitos a cumplir y documentación de respaldo a presentar por el solicitante;
- b) Recibe, revisa, evalúa, precalifica, califica las solicitudes de crédito, confidencial original, documentos confrontando información, analizada si es o no sujeto de crédito y proyectando el impacto del crédito, para determinar la capacidad de pago del solicitante;
- c) Analiza, verifica documentos y movimientos de la cuenta, previo al ingreso de datos al sistema para otorgar el crédito de acuerdo a requisitos establecidos;
- d) Mantiene un seguimiento permanente de los créditos en las etapas pre y post otorgamiento, administrando la cartera de crédito bajo su responsabilidad;
- e) Analiza, evalúa las solicitudes de crédito y emite el informe correspondiente (Central de Riesgos, Cinco C de Crédito y todos los documentos de soporte);
- f) Asigna número a los expedientes y clasifica en función del destino según el plan de cuentas, trasladándose al Gerente General para el trámite correspondiente;
- g) Recpta los expedientes de crédito una vez resueltos por el estamento resolutivo correspondiente (Comisión de Crédito, Gerente)
- h) Informa al socio sobre la aprobación o negociación de la solicitud;
- i) Elabora los pagarés y otros documentos de respaldo establecidos en la Cooperativa y receptor las firmas del deudor, codeudor, garantes y cónyuges;

- j) Aprueba los créditos hasta los montos establecidos en el reglamento de crédito vigente;
- k) Asigna el desembolso de crédito ingresando los datos al sistema computacional, para que sea transferido a la cuenta o pagado en cheque;
- l) Realiza el seguimiento y gestión de cobro de su cartera de aquellos créditos caídos en mora más de tres días vía telefónica;
- m) Custodia la documentación del crédito concedido (Pagares, escrituras hipotecarias, prendarias;
- n) Elabora un informe de crédito para su aprobación (Gerente y Comisión de Crédito) de acuerdo al Reglamento de Crédito;
- o) Elaborara los listados de descuentos por roles de pagos en forma mensual.
- p) Realiza otras actividades encomendadas por su jefe inmediato.

- **PROCEDIMIENTO PARA LA CONCECIÓN DE UN CRÈDITO:**

1. Socio solicita información
2. Si al socio le conviene la información sigue el proceso caso contrario se retira.
3. Socio realiza el tramite según el tipo de crédito

- **Crédito sobre firmas:**

- **Requisitos:**

- a) Llena el formulario
 - b) Copia de la cedula y papeleta de votación del deudor, conyugue y garantes
 - c) Copia del rol de pagos, libreta de ahorros o RUC
 - d) Copia de un servicio básico.
- Se envía al Comité de Crédito
 - Comité verifica y analiza la información
 - En caso de aprobar el crédito se devuelven los documentos al departamento de crédito en caso de no aprobarse se les devuelve los documentos al socio
 - Recibe los documentos y elabora los pagares
 - Envía los documentos al departamento de contabilidad

- Contabilidad legaliza los pagarés con la firma del socio y garantes

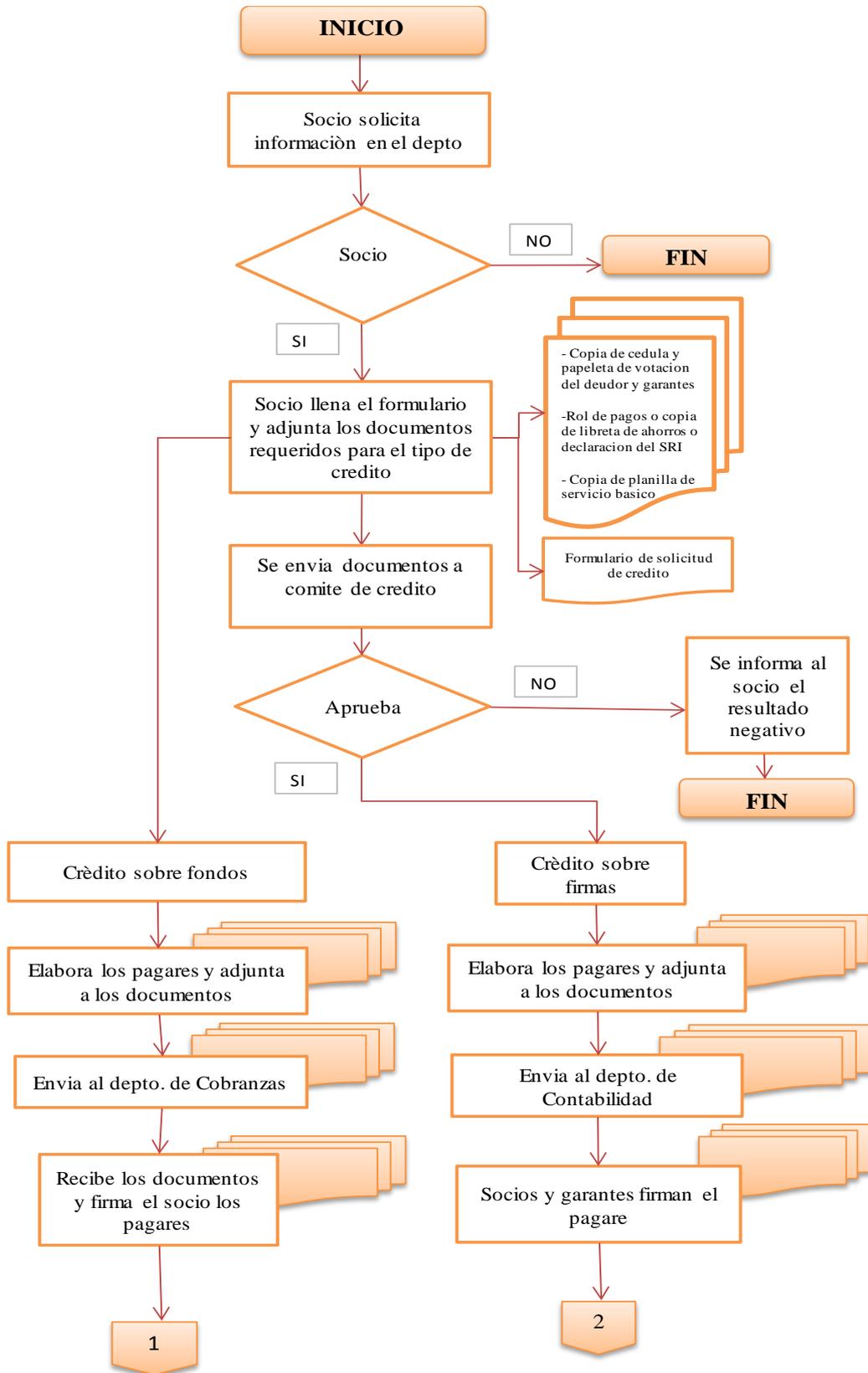
- **Crédito sobre fondos:**
 - a) Llena el formulario
 - b) Copia de la cedula y de la papeleta de votación.

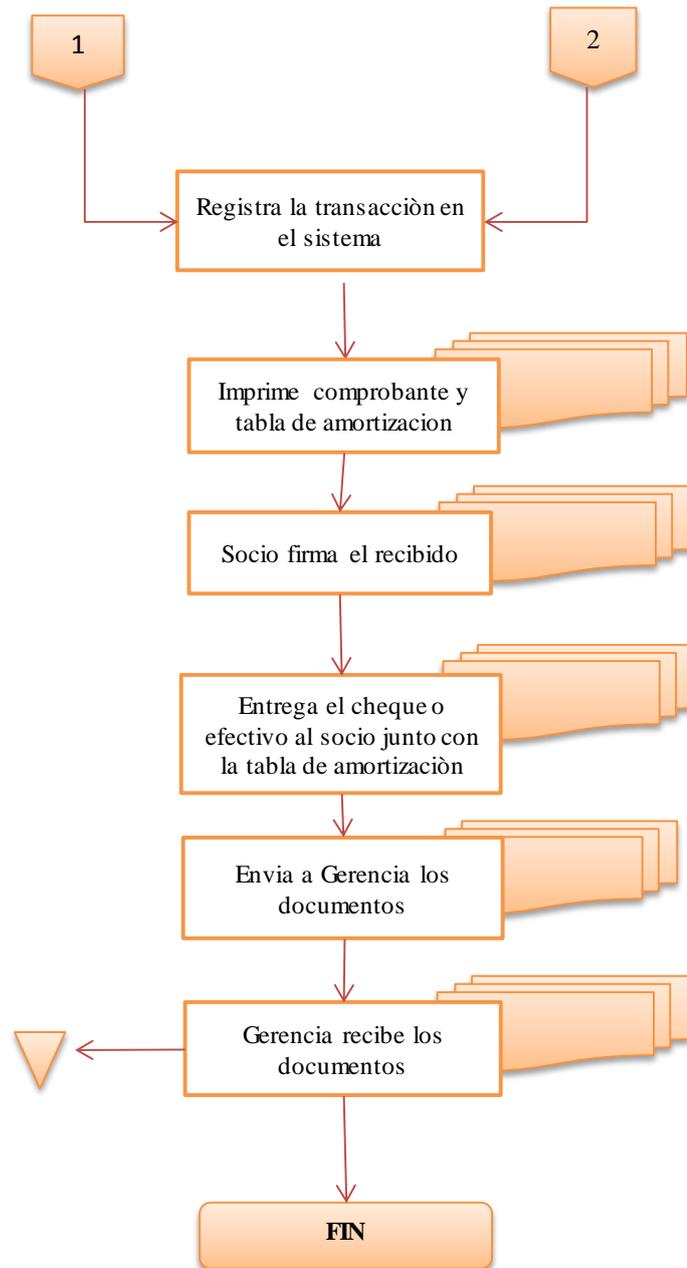
- Elabora los pagarés y adjunta a los documentos
- Envía al departamento de cobranzas
- El departamento de cobranzas recibe los documentos y legaliza el pagare mediante la firma del socio

Después de realizar estos procesos los créditos sobre firmas y sobre fondos realizan el mismo proceso:

- Registra la transacción en el sistema y la guarda
- Imprime el comprobante de retención más la tabla de amortización
- El socio firma el recibido en los documentos
- El depto., de contabilidad entrega el cheque cuando es crédito sobre firmas, en el caso del crédito sobre fondos el depto., de cobranzas entrega el efectivo más la tabla de amortización.
- Se envían los documentos a Gerencia para el archivo.
- Gerencia recibe los documentos y los archiva.
- Fin.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA
ECUATORIANA” LTDA.
FLUJOGRAMA DE PROCESOS: CONCECIÓN DE UN CRÉDITO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO “UNIÓN FERROVIARIA
ECUATORIANA” LTDA.**

**NARRATIVA DE PROCESOS: DEPARTAMENTO DE COBRANZAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

Objetivo: Recibir y recaudar los dineros que ingresan por depósitos de ahorros a la vista, aportaciones, apertura de libretas o cancelación de préstamos.

Responsable: Sr. Giovanni Brito Grijalva

RESPONSABILIDADES:

- a) Recibe y revisa que los comprobantes de depósito, retiro y documentos de identificación sean, correctos, tantos en la remuneración, nombre, fechas, firmas, y cantidades.
- b) Atiende al público que solicita los servicios de ingresos o egresos de dinero en las libretas de ahorro;
- c) Recibe, cuenta y verifica la autenticidad de los dólares, cheques firmas y numero de cedula, fajos de dinero recibido, igualándolo por su denominación para el respectivo depósito bancario y/o custodia.
- d) Revisa y verifica en el sistema automatizado que existan fondos en los trámites de retiros;
- e) Cuenta el dinero entregado y recibido por el cliente y confirma con las cantidades escritas en la papeleta, cheques, etc.
- f) Registra en el sistema automatizado, en el acto, la transacción realizadas y en la libreta de ahorros o documentos de respaldo respectivo;
- g) Controla permanentemente las disponibilidades de caja;
- h) Realiza trabajos de anotación, registro y entrega de valores y documentos recibidos o pagados;

- i) Efectúa el balance diario de los ingresos y egresos; cuenta ordena, y clasifica el dinero y cheques según su valor.
- j) Elabora el cuadro diario de caja, cotejando el reporte u hoja de colecta emitido por el sistema y los respaldos que mantiene en comprobantes y papeletas de depósito, retiro, pago valor en efectivo y entrega al Contador.
- k) Supervisa el funcionamiento del equipo informático reportando novedades de Gerencia.
- l) Realiza otras actividades encomendadas por su Jefe inmediato.

- **PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR DEPÓSITOS O RETIRO DE DINERO:**

1. El encargado de cobranzas atiende al socio
2. El socio requiere un deposito o un retiro de dinero
3. El socio entrega la papeleta de depósito o retiro junto con la cédula.
4. El encargado de cobranzas verifica que los datos estén llenados correctamente y que la firma coincida con la de la cedula, además que el saldo del sistema y la papeleta este correcto.
5. En caso de que estén correctos continua con el proceso si está incorrecta la información se le notifica al socio.
6. Acredita o retira el dinero a la cuenta del socio
7. Actualiza la libreta
8. Entrega el dinero al socio.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA
ECUATORIANA” LTDA.**

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS: DEPOSITO O RETIRO DE DINERO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

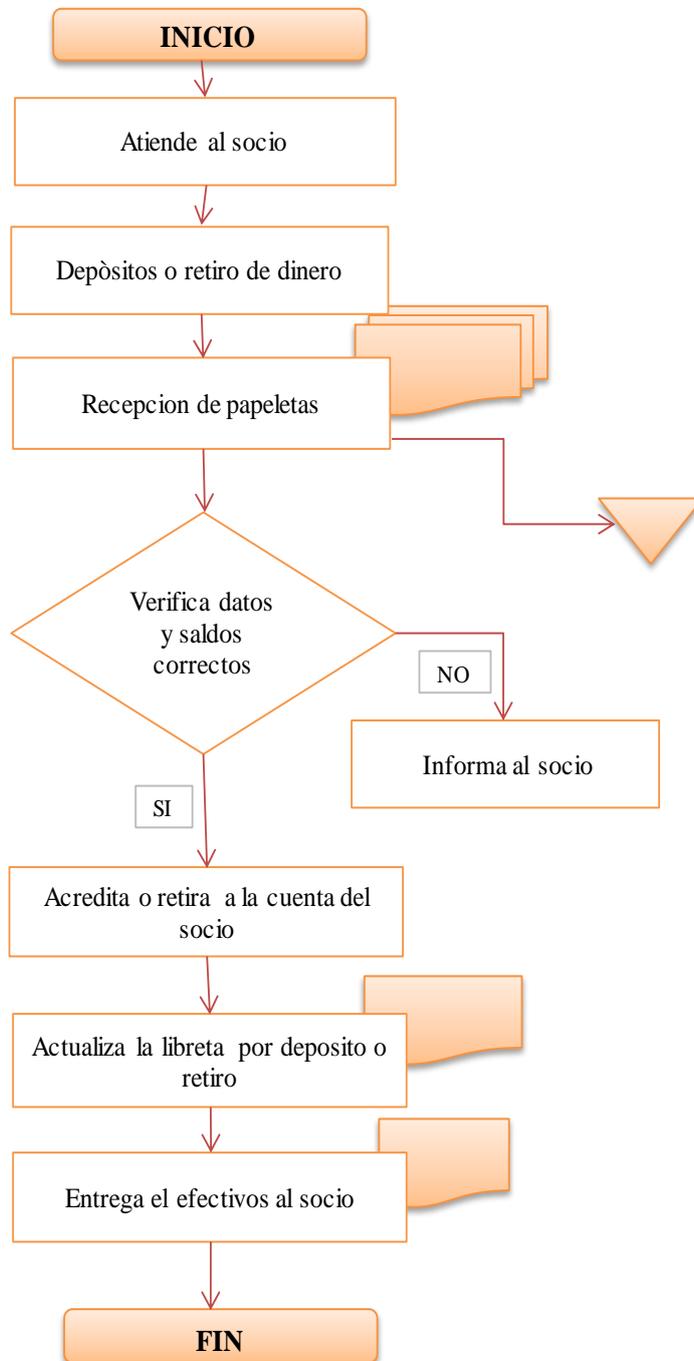


Tabla 36: Hoja de hallazgos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.							
HOJA DE HALLAZGOS							
TITULO: INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA							
Nº	RER/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
1	ECI-EC 1/6	No existe un código de ética que conduzcan el proceder del personal, solamente se rigen a valores y principios propios.	(Martinez, 2010) indica: “Un código de ética se ocupa de las políticas del buen gobierno en los órganos de decisión más importantes de las organizaciones, en la transparencia y comunicación interna, en la calidad de los servicios y/o productos.” pág. 14.	La administración no considera necesario implementar un código de ética, indica que cada quien fomenta sus valores y principios propios.	Desconocimiento sobre cómo promover y conducir al personal a cumplir los valores y principios éticos que la entidad fomenta, a la vez no poder emitir sanciones en caso de violar dichos principios.	Se observó que no se cuenta con un código de ética que permita garantizar el cumplimiento de los principios y valores éticos que la entidad fomenta.	C. DE ADMINISTRACIÓN: Nombrar una comisión de 3 vocales que se encarguen de elaborar el código de ética basándose en los principios de la SEPS y los mismos principios que pretender fomentar la Cooperativa. GERENTE: Formar parte de la comisión para conocimiento y aporte a la estructuración del código de ética, a la vez poner en marcha y a disposición del personal y directivos dicho código.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

TITULO: AUSENCIA DE UN ORGANIGRAMA EXTRUCTURAL Y FUNCIONAL

N°	RER/P T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
2	CI-EC 2/6	La entidad no posee un organigrama estructural y funcional.	<p>(Chiavenato 2000) define:</p> <p>El organigrama estructural de una empresa es uno de los elementos clave de la organización permite describir los puestos de trabajo así como la asignación de responsabilidades, dando lugar al establecimiento de relaciones de autoridad y coordinación, mediante la determinación de niveles de jerarquía. y/o funcionales de las áreas administrativas, financiera y mercadológicas son por lo general diseñados por las gerencias respectivas(pág. 204)</p>	Desconocimiento de la importancia del diseño de un organigrama estructural y funcional que ayude a determinar los niveles jerárquicos y funcionales de los miembros que conforman la Cooperativa.	Líneas de autoridad y responsabilidad deficientes, con ausencia de separación de funciones y competencias.	La Cooperativa no posee un organigrama estructural y funcional que ayude a determinar los distintos departamentos y funciones de los miembros que conforman la entidad.	<p>GERENTE: Se diseñe un organigrama estructural y funcional que permita detallar las jerarquías y las funciones de cada uno de los miembros de la Cooperativa y este someta a aprobación del Consejo de Administración para la respectiva difusión interna.</p>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

TITULO : MANUALES Y REGLAMENTOS NO ACTUALIZADOS

Nº	RER/P T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
3	CI-EC 2/6	Los manuales y reglamentos internos no son actualizados, existen cambios que no han sido registrados.	<p><i>(Clavijo, 2009)</i> establece:</p> <p>Es necesario mantener los manuales permanentemente actualizados, mediante revisiones periódicas, a fin de tenerlos apegados a la realidad de la organización, permitiendo acceder a información fiable, que ayudará en la toma de decisiones más eficaces y rentables.</p> <p>REGLAMENTO COAC "UFE" Art. 56 DE LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN N° 1: Se encargara de todo lo relativo a los aspectos legales, elaboración de</p>	Desconocimiento sobre la importancia de la actualización de documentos.	-Información no confiable para la toma de decisiones.	Los manuales y reglamentos no son actualizados, el manual de crédito y el reglamento interno han sido modificados mediante resoluciones, solo se lleva controles basándose en los oficios emitidos para el cumplimiento de obligaciones.	<p>GERENTE: Llevar un control de los manuales y reglamentos que son modificados y presentar a la respectiva comisión para su actualización inmediata.</p> <p>COMISIÓN DE EDUCACIÓN: Actualizar los manuales y reglamentos internos de manera permanente con el propósito de obtener un control interno eficaz a la vez contar con información confiable para la toma de decisiones.</p>

			proyectos de reglamentos y manuales para someterlos a conocimiento y aprobación del Consejo de Administración y de la Asamblea General, y las reformas y actualizaciones de los estatutos, reglamentos y/o manuales que sean necesarias para la buena marcha de la Institución.				
--	--	--	---	--	--	--	--

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

TÍTULO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA VENCIDA

Nº	RER/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
4	CIEC 2/6	Utilización de un plan estratégico vencido, solamente se rigen al POA y planes de trabajo dadas por el Gerente para cumplir con sus obligaciones.	<p>REGLAMENTO DE LA LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA (RLOEPS) ART. 44 ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GERENTE Inciso 3:“Presentar al Consejo Administrativo el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria.”</p> <p>ART. 34 ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.-Inciso 12.- Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.(p 15,16)</p>	Ausencia de compromiso por parte de dirigentes.	<p>- No se persigue metas ni objetivos a largo plazo.</p> <p>-Se desconoce los riesgos que actualmente enfrenta la entidad.</p> <p>-Falta de direccionamiento interno.</p> <p>-No se persigue la misión y visión</p>	<p>Al revisar la existencia de la planificación estratégica se observó que se encuentra vencida, que esta tenía vigencia de 5 años y caducaba en el año 2013, el Gerente solo realiza el POA y el plan de trabajo para el periodo que es contratado, impidiendo de esta forma el cumplimiento de objetivos y metas que se ajusten a la realidad de la Cooperativa.</p>	<p>GERENTE: Elaborar el plan estratégico por el lapso de 3 años periodo en el cual los dirigentes cumplen sus funciones, determinando las metas, objetivos y estrategias que se ajusten a la realidad de la Cooperativa, a la vez utilizar como soporte este documento, para plantear el POA y los planes de trabajo, después de su respectiva aprobación difundirlo internamente.</p> <p>CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA: Exigir el cumplimiento de obligaciones del Gerente, e involucrarse en la elaboración y análisis del plan estratégico, para conocimiento y manejo de los riesgos.</p>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.							
HOJA DE HALLAZGOS							
TÍTULO: FALTA DE CAPACITACIÓN DE DIRIGENTES Y PERSONAL							
N°	RER/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
5	CI-EC 2/6	<p>No se han realizado planes de capacitación, por ende no se ha capacitado a los dirigentes y al personal</p>	<p>(RLOEPS) ART. 41.- REQUISITOS PARA REPRESENTANTES Y VOCALES específica: (...) “Los representantes y vocales deberán acreditar capacitación en el área de sus funciones, antes de su posesión, por un tiempo no inferior a veinte horas”. (p. 13)</p> <p>REGLAMENTO DE LA COAC “UFE”, DE LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN literal 3: Deberá realizar planes de capacitación dirigidos a los socios, dirigentes y empleados de la Cooperativa para que sean exitosos en el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Cooperativa (...), presentando al Consejo de Administración para su respectiva aprobación</p>	<p>-Ausencia de planes de capacitación.</p> <p>-Falta de compromiso por parte de dirigentes.</p> <p>- No se da prioridad al talento humano.</p>	<p>-Personal y dirigentes e incapaces de cumplir a cabalidad sus obligaciones.</p> <p>-Aumento de costo operativo y administrativo</p> <p>-Mala utilización de los recursos.</p>	<p>Existe partida presupuestaria para capacitaciones pero esta no se ha ejecutado, debido a la falta de planes de capacitación, evitando tener dirigentes y empleados capaces de responder riesgos y cambios, imposibilitando el logro de los objetivos de la Cooperativa.</p>	<p>COMISION DE EDUCACIÓN: Elaborar planes de capacitación anuales, tomando en cuenta las necesidades de la entidad, presentarlo al Consejo de Administración para su respectiva aprobación.</p> <p>GERENTE: Seleccionar profesionales idóneos para emitir las capacitaciones necesarias en la Cooperativa.</p>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

TITULO: NO EXISTE SEPARACIÓN DE FUNCIONES DE CARÁCTER INCOMPATIBLE

N°	RER/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
6	CI-EC 2/6	No se cuenta con separación de funciones, no se lleva un control adecuado de liquidación y desembolso del crédito.	<p><i>(Rodriguez, 2009)</i> indica:</p> <p>PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO, SEPARACION DE FUNCIONES DE CARÀCTER INCOMPATIBLE: La separación de funciones en una organización evita que un empleado, ejecute todas las etapas de una operación dentro de un mismo proceso, por lo que se debe separar la autorización, el registro y la custodia dentro de las operaciones administrativas y financieras, para evitar que se manipulen los datos y se generen riesgos y actos de corrupción. (p.51)</p> <p>PRINCIPIOS DE</p>	<p>- Existencia de horas ociosas dentro de los procesos operativos.</p> <p>-Dirigentes asignan responsabilidades de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada empleado, faltando al manual de funciones establecido.</p>	<p>-Reduce la oportuna detección de errores.</p> <p>- Información no confiable.</p>	<p>En el flujograma de procesos así como en las respuestas al cuestionario de control se evidencio que la Sra. contadora efectúa el proceso de liquidación de los créditos solicitados por los socios y a su vez esta realiza el cheque del respectivo crédito, incumpliendo de esta manera con un principio contable ya que la persona encargada de contabilidad es la responsable del control y los registros contables</p>	<p>GERENTE: Designar a la persona encargada del crédito que efectué todo el proceso siendo este el análisis, concesión y liquidación del mismo, además de cumplir a cabalidad con el manual de funciones.</p>

			<p>CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS (PCGA) PRINCIPIO DE EQUIDAD: La información debe ser lo más justa posible y los intereses de todas las partes debe tomarse en cuenta (...)</p>			<p>de la institución, lo que impide así que se efectuó un control adecuado en los procesos contables, de igual manera se observó que el Sr., de cobranzas realiza el mismo proceso, imposibilitando de esta forma mantener un control adecuado del proceso crediticio</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

TITULO: AUSENCIA DE PLANES DE INCENTIVOS

Nº	RER/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
7	CIEC 2/6	No se ha realizado ningún tipo de planes de incentivos dirigido al personal.	(Chiavenato 2000) menciona, EL SISTEMA DE PREMIOS Y SANCIONES: El sistema de premios y el de sanciones constituyen los factores básicos que llevan al individuo a trabajar para provecho de la organización. (p. 276)	Se desconoce la importancia que tiene el talento humano dentro de la entidad.	Incumplimiento de objetivos de forma eficaz. -Reducción del rendimiento interno. -Los empleados no realizan actividades más allá de lo que les compete.	No se han realizado planes de incentivos de ningún tipo, por desconocimiento de la importancia que tiene el talento humano dentro de la entidad.	GERENTE: Realizar planes de incentivos simbólicos anuales dirigidos al talento humano, dar a conocer al Consejo de Administración para su respectivo análisis y aprobación.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

TITULO: NO SE REALIZAN EVALUACIONES DE DESEMPEÑO AL PERSONAL

Nº	RER/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
8	CI-EC 2/6	No se realizan evaluaciones de desempeño dirigidos al personal.	<i>(Chiavenato 2000)</i> indica: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: De acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuido al gerente, la evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. (p. 244)	Desconocimiento de mecanismos de evaluación.	Inconsistencia sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño de actividades internas.	No se realizan evaluaciones de desempeño, por desconocimiento de mecanismos de evaluación.	GERENTE: Realizar evaluaciones de desempeño anuales partiendo de un análisis personal y laboral de cada empleado, midiendo el cumplimiento de los objetivos de la entidad realizados por dichas personas, además de otros métodos que crea conveniente y en base a los resultados emitir una opinión ante la respectiva comisión para la elaboración de los planes de capacitación con el fin de que el personal mejore los aspectos que más necesita para que cumplan a cabalidad su trabajo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

TITULO: INCUMPLIMIENTO DE LEYES REGLAMENTOS Y DISPOSICIONES INTERNAS Y EXTERNAS

N°	RER/P T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
9	CI-EC 3/6	No se cumplen con reglamentos leyes y disposiciones obligatorias tanto internas como externas.	<p>CÓDIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO manifiesta:</p> <p>ART. 242: Las entidades del sistema financiero nacional están obligadas a entregar la información que les sea requerida por el organismo de control de manera directa y sin restricción trámite o intermediación alguna.</p> <p>Art. 261 numeral 13: tipifica como infracción muy grave "No observar las disposiciones relacionadas con la entrega de información requerida por las instituciones del Estado determinadas en este Código, en el ámbito de sus competencias."</p> <p>REGLAMENTO DE LA COAC "UFE"ART.51SANCIONES A LOS VOCALES DE LOS CONSEJOS: Un funcionario o directivo que por su negligencia o desconocimiento cause daño económico o perjuicios morales a la Institución, será destituido y sancionado de acuerdo a la Ley.</p>	<p>-Ausencia de directivos y personal capacitado para identificar, dominar, analizar y dar respuesta a los requerimientos del ente controlador.</p> <p>-Conflicto de intereses propios por parte de directivos.</p>	<p>- Intervención directa para su liquidación, fusión o absorción.</p> <p>-Daños y perjuicios de toda índole directos a la entidad.</p>	<p>Se observó que existen socios que no son ferroviarios, no se respetan las políticas de crédito, ni se cumple con los reglamentos internos, por último se evidencio que existe observaciones directas por parte de la SEPS por no entregar información oportuna.</p>	<p>ASAMBLEA GENERAL: Convocar a reunión urgente, con el fin de tomar acciones correctivas inmediatas para mitigar los riesgos por incumplimiento normativas.</p> <p>GERENTE: Actualizarse e investigar sobre los cambios y obligaciones que tiene la entidad, a la vez dirigir al personal y dirigentes para que en forma conjunta se cumpla con los requerimientos obligatorios internos y externos.</p>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÒN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.							
HOJA DE HALLAZGOS							
TITULO: GESTION ADMINISTRATIVA NO SE ORIENTA A RESULTADOS							
N°	RER/PT	CONDICIÒN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÒN
10	CI-ER 2/5	Estrategias, mecanismos y procedimientos administrativos ineficientes, no causan resultados esperados.	<p><i>(Arturh 2000)</i>manifiesta:</p> <p>Los directivos y/o empleados deberán identificar principalmente su DO (debilidades y oportunidades), cuyo objetivo es analizar la situación de partida de una decisión, estar dispuestos a suministrar los recursos necesarios para la adquisición de nuevas técnicas y procedimientos para los respectivos cambios.</p> <p>REGLAMENTO COAC "UFE" Art. 4 REQUISITOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES: La Cooperativa para alcanzar sus objetivos y</p>	<p>-Inexperiencia y conocimiento de dirigentes en temas afines a la Cooperativa.</p> <p>-Metodologías y estrategias básicas.</p> <p>-Ausencia de capacitación.</p>	<p>-Salida continúa de socios.</p> <p>-Rendimiento financiero bajo.</p> <p>-Pérdidas económicas continuas.</p>	<p>Mediante la evaluación se verifico que las estrategias y metodologías adoptadas son básicas no se realizan análisis acorde a la realidad de la Cooperativa.</p>	<p>C. DE ADMINISTRACION Y VIGILANCIA: Realizar un análisis exhaustivo sobre la realidad actual de la Cooperativa, capacitarse en diferentes campos que competen a la entidad, como también buscar asesoría en cuanto a fortalecimiento de Cooperativas.</p>

			lograr un Buen Gobierno Corporativo debe contar con: Solvencia Liquidez Ofrecer servicios eficientes Una buena administración Planes y programas consensuados La reglamentación interna necesaria				
--	--	--	---	--	--	--	--

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.							
HOJA DE HALLAZGOS							
TITULO: NO SE CUENTA CON PLANES PARA LA MITIGACION DE RIESGOS							
N°	RER/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
11	CI-ER 2/5	No se ha establecido mecanismos para identificar, analizar y responder ante un riesgo, se toman acciones en el momento de ocurrencia.	<p>NCI- CGE 300-02 PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS: Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.</p>	<p>-Desconocimiento de mecanismos.</p> <p>-Planificación estratégica desactualizada.</p> <p>-Ausencia de capacitación.</p>	No saben cómo actuar ante diversos factores que afectan el logro de los objetivos de manera directa e indirecta.	No se cuenta con planes de mitigación de riesgos, esperan a que ocurra algún suceso para tomar acciones inmediatas.	<p>GERENTE: Realizar un plan de mitigación de riesgos, aplicando mecanismos para la identificación, análisis y respuesta a dichos riesgos, poner a consideración y aprobación de los Consejos.</p>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.							
HOJA DE HALLAZGOS							
TITULO: INADECUADO CONTROL CREDITICIO							
N°	RER /PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
12	FP	Falta de análisis al momento de realizar las políticas y reglamentos crediticios, por ende ausencia de control para otorgar un crédito y recuperación del mismo.	Verificar Resolución N° 129-2015-F NORMAS PARA GESTION RIESGO CRÈDITO EN LAS COAC.	-No se realizan reuniones de Comité de crédito, cada quien aprueba el crédito en el tiempo que tengan disponible. -Falta de control por parte de los demás dirigentes. -No existe análisis en cuanto a los tipos de créditos concedidos, la forma de pago y la recuperación del mismo.	-Alto índice de cartera vencida, trámites judiciales que en su mayoría generan pérdidas económicas a la entidad. -Información falsa. -Garantías sin capacidad de pago. -Observaciones por parte del ente controlador por el porcentaje de cartera vencida.	En la COAC "UFE" existe un alto índice de cartera morosa, no se realizan análisis para emitir reglamentos y políticas crediticias, por ende no existe un adecuado control.	COMITÈ DE CREDITO Y JEFE DE CRÈDITO: Realizar un análisis de la Resolución N° 129-2015-F así como de las deficiencias encontradas en la otorgación de los diferentes préstamos, de ahí partir para la reestructuración del manual de crédito, tomando en cuenta que se deberá realizar un seguimiento continuo al crédito otorgado para su pronta recuperación. C. DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA: Controlar y verificar las políticas y reglamentos que se emiten para la realización y emisión del crédito.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.							
HOJA DE HALLAZGOS							
TITULO: AUSENCIA DE CONTROLES DE ASISTENCIA Y PERMANENCIA DEL PERSONAL							
Nº	RER/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
13	CI-AC 1/5	La entidad no ha definido sistemas de control de asistencia y permanencia del personal.	<p>MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES ART. 33:El empleador se encuentra obligado a llevar un registro para controlar la asistencia y horas trabajadas de los trabajadores.</p> <p>REGLAMENTO DE LA COAC "UFE", ART 28: La Cooperativa llevara el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrico, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores (...) dichos control será llevado por el representante legal, quien elaborara un informe mensual de atrasos y ausencias a fin de determinar sanciones.</p>	La administración considera que no es necesaria la implementación de sistemas de control de asistencia debido a que son tres trabajadores.	<p>-Quejas constantes de los socios por falta del personal en horas laborables.</p> <p>-Atención inoportuna al socio.</p>	No se cuenta con controles de asistencia y permanencia del personal, existiendo quejas constantes por parte del socio por atención inoportuna.	<p>GERENTE: Implementar mecanismos de control de asistencia por medio de sistemas de lectura biométrica o el que crea conveniente, estos mecanismos de control debe mantenerse en un lugar de fácil acceso para el personal como de un correcto control para la entidad, a la vez deberá realizar un informe mensual de atrasos o ausencias de los empleados con el fin de realizar un análisis del cumplimiento de obligaciones y en caso de faltas graves emitir las respectivas sanciones.</p>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.							
HOJA DE HALLAZGOS							
TITULO: NO EXISTE UN PROCESO PARA LA RECOPIACION DE INFORMACION DE SOCIOS							
N°	RER/ PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
14	CI-SI	No se ha establecido mecanismos para recopilar información de los socios.	Cumplir con la NCI-CGE500-02, CANALES DE COMUNICACIÓN ABIERTOS. - La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva, exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva.	-No lo consideran necesario debido a que hay poca demanda de socios.	-Desconocimiento sobre las inquietudes y sugerencias que tienen los socios.	No existe un proceso para recopilar información de los socios, generando el desconocimiento de inquietudes y sugerencias de estos.	GERENTE: I mplementar mecanismos de comunicación abiertos, como: colocar un buzón de sugerencias, realizar encuestas o entrevistas directas, así también abrir una página web para recopilar información, esto ayudara a mejorar los servicios que la cooperativa ofrece, además de ampliar los canales de información.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA" LTDA.							
HOJA DE HALLAZGOS							
TITULO: NO SE REALIZAN EVALUACIONES DE CONTROL INTERNO PERIODICAS							
Nº	RER/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
15	CI-SM	Inexistencia de evaluaciones periódicas de control interno, con falta de mecanismos para evaluar, solo se ha realizado auditorías externas cuando se cree conveniente.	Cumplir con la RESOLUCIÓN N° 128-2015-F SEPS en la que establece: Las auditoría interna o el órgano que haga la veces en caso de las COAC del segmento 4 y 5 evaluara semestralmente, siendo responsable el Consejo de Vigilancia cumplir con las funciones de la auditoría interna, esta información será enviada al organismo de control según se establezca.	-Desconocimiento de técnicas, procedimientos y estrategias para evaluar el control interno.	-Control interno débil e ineficiente. Desconocimiento de debilidades importantes que puedan poner en riesgo a la Cooperativa.	Solo existe evaluaciones de control interno en las auditorías externas contratadas cada vez que cree conveniente, por tanto las evaluaciones no se realizan periódicamente, por desconocimiento de técnicas y procedimientos, por ende no se tiene información confiable de que el control interno aplicado es efectivo	CONSEJO DE VIGILANCIA: Evaluar semestralmente el sistema de control interno implementado con el fin de prevenir y corregir cualquier desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos. GERENTE: Determinar mecanismos de control y junto con el Consejo de Vigilancia aplicarlo periódicamente.

Fase III: Comunicación de Resultados

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 19 de enero del 2017

Señor:

Jorge Benavides Hidalgo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Se ha revisado el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., de la ciudad de Riobamba, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015, el trabajo fue realizado en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la evaluación a la entidad se presentan en el siguiente informe expresando conclusiones y recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la Cooperativa.

Hago propicia la oportunidad para reiterarle mi agradecimiento.

Atentamente,

Diana Katherine Romero B.
C.C. 060487070-9

**INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
REALIZADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “UNIÓN
FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA.**

Riobamba, 19 de enero del 2017

Señor:

Jorge Benavides Hidalgo

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN
FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

En la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, a los diecinueve días del mes de enero del dos mil diecisiete, suscribe la Srta. Diana Katherine Romero Balboa en calidad de auditor, en la sala de secciones de la institución, con el objeto de dar constancia de la lectura del informe de la Evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., de la ciudad de Riobamba período 2015, que fue realizada en conformidad a las normativas vigentes.

A continuación se cita las respectivas debilidades encontradas con sus conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Diana Katherine Romero B.
C.C. 060487070-9

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad entregar una comunicación fluida para lograr que las recomendaciones se implanten con los beneficios que de ella se deriven a continuación se presenta los diferentes hallazgos encontrados durante la evaluación al Sistema de Control Interno:

1. INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

CONCLUSIÓN:

Se observó que no se cuenta con un código de ética que permita garantizar el cumplimiento de los principios y valores éticos que la entidad fomenta.

Un código de ética garantiza y equilibra los derechos de los miembros de la organización, así como orienta a los mismos sobre los principios y valores éticos que la entidad fomenta, permitiendo tener una herramienta útil para emitir sanciones en caso de violación.

RECOMENDACIÓN:

Al Consejo de Administración:

Nombrar una comisión de 3 vocales que se encarguen de elaborar un código de ética basándose en los principios de la SEPS y los mismos principios que pretender fomentar la Cooperativa.

Al Gerente:

Formar parte de la comisión para conocimiento y aporte a la estructuración del código de ética, a la vez poner en marcha y a disposición del personal y directivos dicho código.

2. AUSENCIA DE UN ORGANIGRAMA EXTRACTURAL Y FUNCIONAL

CONCLUSIÓN:

La Cooperativa no posee un organigrama estructural y funcional que ayude a determinar los distintos departamentos y funciones de los miembros que conforman la entidad.

La estructura organizacional de una empresa es uno de los elementos clave de la organización permite describir los puestos de trabajo así como la asignación de responsabilidades, dando lugar al establecimiento de relaciones de autoridad y coordinación, mediante la determinación de niveles de jerarquía.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente:

Se diseñe un organigrama estructural y funcional que permita detallar las jerarquías y las funciones de cada uno de los miembros de la Cooperativa y este someta a aprobación del Consejo de Administración para la respectiva difusión interna.

3. MANUALES Y REGLAMENTOS NO ACTUALIZADOS

CONCLUSIÓN:

Los manuales y reglamentos no son actualizados, el manual de crédito y el reglamento interno han sido modificados mediante resoluciones, solo se lleva controles basándose en los oficios emitidos para el cumplimiento de obligaciones.

Es necesario mantener los manuales permanentemente actualizados, mediante revisiones periódicas, a fin de tenerlos apegados a la realidad de la organización, permitiendo acceder a información fiable, que ayudará en la toma de decisiones más eficaces y rentables.

Reglamento Interno de Trabajo de la COAC “UFE” LTDA., Art. 56 DE LA COMISIÒN DE EDUCACIÒN N° 1:*Se encargara de todo lo relativo a los aspectos legales, elaboración de proyectos de reglamentos y manuales para someterlos a*

conocimiento y aprobación del Consejo de Administración y de la Asamblea General, y las reformas y actualizaciones de los estatutos, reglamentos y/o manuales que sean necesarias para la buena marcha de la Institución.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente:

Llevar un control de los manuales y reglamentos que son modificados y presentar a la respectiva comisión para su actualización inmediata.

A la Comisión de Educación:

Actualizar los manuales y reglamentos internos de manera permanente con el propósito de obtener un control interno eficaz a la vez contar con información confiable para la toma de decisiones.

4. UTILIZACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA VENCIDA

CONCLUSIÓN:

Al revisar la existencia de la planificación estratégica se observó que se encuentra vencida, que esta tenía vigencia de 5 años y caducaba en el año 2013, el Gerente solo realiza el POA y el plan de trabajo para el periodo que es contratado, impidiendo de esta forma el cumplimiento de objetivos y metas que se ajusten a la realidad de la Cooperativa, incumpliendo con el **Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria Art. 44 inciso 3, ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GERENTE:** *“Presentar al Consejo Administrativo el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria.”*

Art. 34 inciso 12 ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.-*“Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.”*

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente:

Elaborar el plan estratégico por el lapso de 3 años periodo en el cual los dirigentes cumplen sus funciones, determinando las metas, objetivos y estrategias que se ajusten a la realidad de la Cooperativa, a la vez utilizar como soporte este documento, para plantear el POA y los planes de trabajo, después de su respectiva aprobación difundirlo internamente.

Al Consejo de Administración y Vigilancia:

Exigir el cumplimiento de obligaciones del Gerente, e involucrarse en la elaboración y análisis del plan estratégico, para conocimiento y manejo de los riesgos, así se podrá eliminar y contrarrestar los peligros futuros.

5. FALTA DE CAPACITACIÓN DE DIRIGENTES Y PERSONAL

CONCLUSIÓN:

Existe partida presupuestaria para capacitaciones pero esta no se ha ejecutado, debido a la falta de planes de capacitación, evitando tener dirigentes y empleados capaces de responder riesgos y cambios, imposibilitando el logro de los objetivos de la Cooperativa, inobservando el **Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria Art. 41.- REQUISITOS PARA REPRESENTANTES Y VOCALES específica:** *“Los representantes y vocales deberán acreditar capacitación en el área de sus funciones, antes de su posesión, por un tiempo no inferior a veinte horas.”*

Reglamento Interno de Trabajo de la COAC “UFE” LTDA., Art. 56 DE LA COMISIÒN DE EDUCACIÒN literal 3: *“Deberá realizar planes de capacitación dirigidos a los socios, dirigentes y empleados de la Cooperativa para que sean exitosos en el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Cooperativa (...), presentando al Consejo de Administración para su respectiva aprobación.”*

RECOMENDACIÓN:

A la Comisión de Educación:

Elaborar planes de capacitación anuales, tomando en cuenta las necesidades de la entidad, presentarlo al Consejo de Administración para su respectiva aprobación.

Al Gerente:

Seleccionar profesionales idóneos para emitir las capacitaciones necesarias dentro en la Cooperativa.

6. NO EXISTE SEPARACIÓN DE FUNCIONES DE CARÁCTER INCOMPATIBLE

CONCLUSIÓN:

En el flujograma de procesos así como en las respuestas al cuestionario de control se evidencio que la Sra. contadora efectúa el proceso de liquidación de los créditos solicitados por los socios y a su vez esta realiza el cheque del respectivo crédito, incumpliendo de esta manera con un principio contable ya que la persona encargada de contabilidad es la responsable del control y los registros contables de la institución, lo que impide así que se efectuó un control adecuado en los procesos contables, de igual manera se observó que el Sr., de cobranzas realiza el mismo proceso, imposibilitando de esta forma mantener un control adecuado del proceso crediticio.

La separación de funciones en una organización evita que un empleado, ejecute todas las etapas de una operación dentro de un mismo proceso, por lo que se debe separar la autorización, el registro y la custodia dentro de las operaciones administrativas y financieras, para evitar que se manipulen los datos y se generen riesgos y actos de corrupción.

Principio de Contabilidad Generalmente Aceptado, EQUIDAD:“*La información debe ser lo más justa posible y los intereses de todas las partes debe tomarse en cuenta (...)*”

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente:

Designar a la persona encargada del crédito que efectúe todo el proceso siendo este el análisis, concesión y liquidación del mismo, además de cumplir a cabalidad con el manual de funciones.

7. AUSENCIA PLANES DE INCENTIVOS

CONCLUSIÓN:

No se han realizado planes de incentivos de ningún tipo, por desconocimiento de la importancia que tiene el talento humano dentro de la entidad.

El sistema de premios y el de sanciones constituyen los factores básicos que llevan al individuo a trabajar para provecho de la organización.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente:

Realizar planes de incentivos simbólicos anuales dirigidos al talento humano, dar a conocer al Consejo de Administración para su respectivo análisis y aprobación.

8. NO SE REALIZAN EVALUACIONES DE DESEMPEÑO AL PERSONAL

CONCLUSIÓN:

No se realizan evaluaciones de desempeño, por desconocimiento de mecanismos de evaluación.

De acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, la evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente:

Realizar evaluaciones de desempeño anuales partiendo de un análisis personal y laboral de cada empleado, midiendo el cumplimiento de los objetivos de la entidad realizados por dichas personas, además de otros métodos que crea conveniente y en base a los resultados emitir una opinión ante la respectiva comisión para la elaboración de los planes de capacitación con el fin de que el personal mejore los aspectos que más necesita para que cumplan a cabalidad su trabajo.

9. INCUMPLIMIENTO DE LEYES REGLAMENTOS Y DISPOSICIONES INTERNAS Y EXTERNAS

CONCLUSIÓN:

Se observó que existen socios que no son ferroviarios, no se respetan las políticas de crédito, ni se cumple con los reglamentos internos, por último se evidencio que existe observaciones directas por parte de la SEPS por no entregar información oportuna, inobservando el **Código Orgánico Monetario y Financiero Art. 242:** *“Las entidades del sistema financiero nacional están obligadas a entregar la información que les sea requerida por el organismo de control de manera directa y sin restricción trámite o intermediación alguna.”* **Art. 261N° 3 tipifica:** *“infracción muy grave, no observar las disposiciones relacionadas con la entrega de información requerida por las instituciones del Estado determinadas en este Código, en el ámbito de sus competencias.”*

Reglamento Interno de trabajo COAC “UFE” LTDA., Art .51 SANCIONES A LOS VOCALES DE LOS CONSEJOS: *“Un funcionario o directivo que por su negligencia o desconocimiento cause daño económico o perjuicios morales a la Institución, será destituido y sancionado de acuerdo a la Ley.”*

RECOMENDACIÓN:

A la Asamblea General:

Convocar a sesión extraordinaria urgente, con el fin de tomar acciones correctivas inmediatas para mitigar los riesgos por incumplimiento normativas.

Al Gerente:

Actualizarse e investigar sobre los cambios y obligaciones que tiene la entidad, a la vez direccionar al personal y dirigentes para que en forma conjunta se cumpla con los requerimientos obligatorios internos y externos.

10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA NO SE ORIENTA A RESULTADOS

CONCLUSIÓN:

Mediante la evaluación se verifico que las estrategias y metodologías adoptadas son básicas, solo se realizan llamadas telefónicas o se envían fax para recibir o enviar notificaciones, desde sus principios ofrece los mismos servicios, no se realizan análisis acorde a la realidad de la Cooperativa.

Los directivos y/o empleados deberán identificar principalmente su DO (debilidades y oportunidades), cuyo objetivo es analizar la situación de partida de una decisión, estar dispuestos a suministrar los recursos necesarios para la adquisición de nuevas técnicas y procedimientos para los respectivos cambios.

Art.4 Reglamento Interno COAC “UFE”, REQUISITOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES: *“La Cooperativa para alcanzar sus objetivos y lograr un Buen Gobierno Corporativo debe contar con: solvencia, liquidez, ofrecer servicios eficientes, una buena administración, planes y programas consensuados.”*

RECOMENDACIÓN:

Al Consejo de Administración y Vigilancia:

Realizar un análisis exhaustivo sobre la realidad actual de la Cooperativa y de los resultados buscar soluciones para contraer debilidades y aprovechar oportunidades, además capacitarse en diferentes campos que competen a la entidad, como también buscar asesoría en cuanto a fortalecimiento de Cooperativas.

11. FALTA DE PLANES PARA MITIGAR RIESGOS

CONCLUSIÓN:

No se cuenta con planes de mitigación de riesgos, se toman acciones en el momento que ocurre algún suceso, inobservando la **NCI- CGE300-02 PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS**: *“Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.”*

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente:

Realizar un plan de mitigación de riesgos, aplicando mecanismos para la identificación, análisis y respuesta a dichos riesgos, poner a consideración y aprobación de los Consejos.

12. INADECUADO CONTROL CREDITICIO

CONCLUSIÓN:

En la COAC “UFE” existe un alto índice de cartera morosa, no se realizan análisis para emitir reglamentos y políticas crediticias, por ende no existe un adecuado control, inobservando la resolución N° **129-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, sobre Normas para la Gestión de Riesgos para la Cooperativas de Ahorro y Crédito.**

RECOMENDACIÓN:

A la Comisión y Jefe de Crédito

Realizar un análisis de la Resolución N° 129-2015-F así como de las deficiencias encontradas en la otorgación de los diferentes préstamos, de ahí partir para la reestructuración del manual de crédito, tomando en cuenta que se deberá realizar también políticas de control para el seguimiento continuo al crédito otorgado para su pronta recuperación.

Al Consejo de Administración y Gerencia:

Controlar las políticas y reglamentos que se emiten para la realización y emisión del crédito y verificar que estas se ajusten al cumplimiento de objetivos de la Cooperativa.

13. AUSENCIA DE CONTROLES DE ASISTENCIA Y PERMANENCIA DEL PERSONAL

CONCLUSIÓN:

En la visita a la entidad como en las respuestas al cuestionario se observó que no existe ningún tipo de control de asistencia y permanencia dirigido al personal, debido a que no lo consideran necesario por la cantidad de empleados, provocando la ausencia de control en cuanto a la puntualidad y ausencia del personal, incumpliendo con el **Código del Trabajo Art. 33** que indica que: *“El empleador se encuentra obligado a llevar un registro para controlar la asistencia y horas trabajadas de los trabajadores.”*

Reglamento Interno de Trabajo COAC “UFE” LTDA. Art. 28 manifiesta: *“La Cooperativa llevara el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrico, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores (...) dichos control será llevado por el representante legal, quien elaborara un informe mensual de atrasos y ausencias a fin de determinar sanciones. “*

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente:

Implementar mecanismos de control de asistencia por medio de sistemas de lectura biométrica o el que crea conveniente, estos mecanismos de control debe mantenerse en un lugar de fácil acceso para el personal como de un correcto control para la entidad, a la vez deberá realizar un informe mensual de atrasos o ausencias de los empleados con el fin de realizar un análisis del cumplimiento de obligaciones y en caso de faltas graves emitir las respectivas sanciones.

14. NO EXISTE UN PROCESO PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE SOCIOS

CONCLUSIÓN:

No existe un proceso para recopilar información de los socios, debido a que no lo consideran necesario por la poca demanda de socios, generando el desconocimiento de inquietudes y sugerencias de los mismos, faltando a la **Norma de Control Interno 500-02 CANALES DE COMUNICACIÓN ABIERTOS** en la que indica: *“La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva”*

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente:

Implementar mecanismos de comunicación abiertos, como: colocar un buzón de sugerencias, realizar encuestas o entrevistas directas, como también abrir una página web de la Cooperativa, esto ayudara a mejorar los servicios que la entidad ofrece, además de ampliar los canales de información.

15. FALTA DE EVALUACIONES DE CONTROL INTERNO PERIÓDICAS

CONCLUSIÓN:

Solo existe evaluaciones de control interno en las auditorías externas contratadas cada vez que cree conveniente, por tanto las evaluaciones no se realizan periódicamente, por desconocimiento de técnicas y procedimientos, por ende no se tiene información confiable de que el control interno aplicado es efectivo, incumpliendo de esta manera con la **RESOLUCIÓN N° 128-2015-F SEPS** párrafo segundo en la que establece: “ *La auditoría interna o el órgano que haga la veces en caso de las COAC del segmento 4 y 5 evaluara semestralmente, siendo responsable el Consejo de Vigilancia cumplir con las funciones de la auditoría interna, esta información será enviada al organismo de control según se establezca.*”

RECOMENDACIÓN:

Al Consejo de Vigilancia:

Evaluar semestralmente el sistema de control interno implementado con el fin de prevenir y corregir cualquier desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos.

Al Gerente:

Determinar mecanismos de control y junto con el Consejo de Vigilancia aplicarlo periódicamente.

Atentamente

Katherine Romero B.
C.C 060487070-9

CONCLUSIONES

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación, se logró cumplir con el objetivo planteado que fue evaluar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, operacionales y de cumplimiento de la entidad, concluyendo:

- El Sistema de control interno del periodo 2015, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., nos proporciona una seguridad razonable, pero existen falencias que no permiten obtener un control interno efectivo.
- El tener una planificación estratégica vencida ha generado que se desconozcan los objetivos y estrategias para cubrir los riesgos que se ajusten a la realidad de la Cooperativa.
- La ausencia de capacitación de directivos y del personal ha provocado en gran parte que se generen los nudos críticos presentes, debido a que no se encuentran aptos para cumplir a cabalidad con las funciones que desempeñan.
- Se han establecido políticas y procedimientos para otorgar un crédito, pero no se analiza los riesgos al aplicar los mismos, generando un alto índice de cartera morosa como trámites judiciales sin resultado alguno.
- No existe compromiso por parte de dirigentes para cumplir y hacer cumplir las políticas, reglamentos y el mismo Estatuto interno, causando daños directos a la entidad.
- La realización del proyecto de investigación ha permitido a la autora, reafirmar y ampliar los conocimientos adquiridos en el proceso formativo, enriquecer el perfil humanístico, ético y sobre todo el perfil profesional.

RECOMENDACIONES

El buen funcionamiento de un Sistema de Control Interno en toda entidad es de suma importancia por lo que se promueve a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., adoptar el Modelo Coso III por su facilidad de adaptación a cualquier tamaño o naturaleza de empresas proporcionando herramientas para mitigar riesgos operativos, administrativos y de cumplimiento con el fin de poder alcanzar los objetivos propuestos.

- En cuanto a las recomendaciones se sugiere cumplir con las sugerencias descritas en el informe final, a fin de fortalecer el sistema de control interno existente.
- Realizar una nueva planificación estratégica en la brevedad posible permitiendo la identificación, análisis de los objetivos y metas que se desea alcanzar, ponerlo en marcha de manera inmediata con el fin de direccionar de manera correcta a la Cooperativa.
- Es necesario ejecutar la partida presupuestaria destinada a la capacitación de empleados, directivos y a los mismos socios, emitiendo el plan de capacitación anual obligatorio, identificando las necesidades prioritarias de la entidad.
- Establecer políticas y reglamentos crediticios en base a los análisis antes realizados para cubrir riesgos.
- Evitar el conflicto de intereses, trabajar en beneficio de la Cooperativa, cumpliendo a cabalidad los reglamentos internos y externos.
- Mantener la realización de tesis y proyectos, como requisito previo a la obtención del título profesional en la ESPOCH, cuyo fin es enriquecer el conocimiento de los egresados, a través de la investigación científica.

BIBLIOGRAFIA

- Cepeda, G. (2004). Auditoria de Control Interno. Bogota: McGraw-Hill.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Ferroviaria Ecuatoriana" Ltda. (2012). Estatuto. Riobamba: UFE
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Ferroviaria Ecuatoriana" Ltda. (2014). Reglamento Interno de Trabajo. Riobamba: UFE
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Mexico: McGraw Hill.
- Dávalos, N. (1990). Enciclopedia Básica de Administración de Contabilidad y Auditoría. Quito: Corporación de estudios y publicaciones.
- Estupiñán, R. (2006). Control Interno y Fraudes. Bogotá: Ecoe. Ediciones
- Fonseca, O. (2011). Sistema de Control Interno para la Organización. Lima: IICO.
- Ministerio de Relaciones Laborales (2013). Código de trabajo. Quito: MRL
- Mantilla. (2009). Control Interno COSO. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Martínez, H. (2010). Responsabilidad social y Ética empresarial. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Ortega, J. (2012). Auditoría de control interno. Loja: EdiLoja
- Rodríguez, J. (2009). Control Interno. Mexico: Trillas.
- Auditool (2016). Evolución del COSO, Recuperado el 16 de Julio de 2016, de www.auditool.org
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero, COMF. Quito: ANE
- Asamblea Nacional del Ecuador (2012). Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, RLOEPS. Quito: ANE
- Asamblea Nacional del Ecuador (2012). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS. Quito: ANE
- Centro del Conocimiento (2016). Gestión de Riesgos. Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Clavijo, J. (2009). Organización Empresarial. Recuperado el 13 de diciembre de 2016, de <http://65organizaciondeempresas.com>
- Uribe, A. (2004). La ética organizacional. Recuperado el 12 de diciembre de 2016, de: http://www.estionyeticaorganizacional765_//

Zimmermann, A. (2000). Gestión del cambio organizacional. Recuperado el 14 de diciembre de 2016, de <http://www.definicionabc.com/organizaciones/empresas.php>.

ANEXOS

ANEXO 1. RESOLUCIÓN SOBRE LA NORMA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO



Junta de Regulación
Monetaria Financiera



Resolución No. 129-2015-F

LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA

CONSIDERANDO:

Que el Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, regula los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador;

Que el artículo 13 del referido Código crea la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, parte de la Función Ejecutiva, responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores;

Que el artículo 14, numeral 15 del aludido Código determina como funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera: "Emitir el marco regulatorio de gestión, solvencia y prudencia al que deben sujetarse las entidades financieras, de valores y seguros, en línea con los objetivos macroeconómicos";

Que el artículo 194, numeral 2 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina las operaciones que las entidades del sector financiero popular y solidario pueden realizar, previa autorización de su organismo de control;

Que el artículo 210, incisos primero y quinto del aludido Código dispone: *"Las entidades financieras públicas, privadas y las del segmento 1 del sector financiero popular y solidario no podrán realizar operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el 10% del patrimonio técnico de la entidad. Este límite se elevará al 20% si lo que excede del 10% corresponde a obligaciones caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas, en los términos que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Los límites de créditos establecidos se determinarán a la fecha de aprobación original de las operaciones o de cada reforma efectuada. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al valor total del exceso."*

"La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá los límites aplicables para el resto de segmentos del sector financiero popular y solidario."

Que el artículo 214 del citado Código establece: *"Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas. (...)";*

Que el artículo 444 del aludido Código, determina: *"Las entidades financieras populares y solidarias están sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes en las políticas que emitan tendrán presente la naturaleza y características propias del sector financiero solidario."*

Dirección: Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño, Piso 8
Teléfono: (593-2) 393 8600

Que el artículo 450, incisos primero, segundo y quinto del Código *Ibidem*, determinan: "Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad."

"El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito."

"Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia.";

Que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante oficio No. SEPS-2015-13648 de 22 de julio de 2015, remite para conocimiento y aprobación de la Junta, la propuesta de resolución de la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito; y,

Que mediante resolución No. 038-2015-F de 13 de febrero de 2015, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en sesión ordinaria celebrada el 23 de septiembre de 2015, en ejercicio de las funciones que le otorga el Código Orgánico Monetario y Financiero, resuelve expedir la siguiente:

NORMA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

CAPÍTULO I. DEL OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.- Objeto: La presente norma tiene como objeto definir los aspectos mínimos a considerar para la gestión del riesgo de crédito.

ARTÍCULO 2.- Ámbito: Se aplicará a las cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo al segmento al que pertenecen, en adelante "entidades".

ARTÍCULO 3.- Definiciones: Para la aplicación de esta norma se considerarán las siguientes definiciones:

- a) Administradores: Los miembros del Consejo de Administración y sus representantes legales serán considerados administradores;
- b) Cartera por vencer: Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte;



- c) Cartera vencida: Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago;
- d) Cartera que no devenga intereses: Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida;
- e) Cartera improductiva: Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida;
- f) Estrategia de gestión de riesgos de crédito: Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto;
- g) Exposición al riesgo de crédito: Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor;
- h) Contrato de crédito: Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados;
- i) Garantía: Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor;
- j) Garantías Adecuadas: Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:
 - 1) Garantías auto-liquidables: Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;
 - 2) Garantía personal: Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero;
 - 3) Garantía solidaria: Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda;
 - 4) Garantía de grupo: Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria;
 - 5) Garantía hipotecaria: Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor; y,
 - 6) Garantía prendaria: Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor;
- k) Incumplimiento: No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas;
- l) Línea de crédito: Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales;
- m) Pagaré: Título valor que contiene una promesa incondicional de pago;
- n) Proceso de crédito: Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos,

refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso;

- o) **Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte;
- p) **Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3;
- q) **Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2;
- r) **Riesgo deficiente:** Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2;
- s) **Riesgo dudoso recaudo:** Corresponde a las operaciones con calificación D;
- t) **Riesgo pérdida:** Corresponde a las operaciones con calificación E;
- u) **Sustitución de deudor:** Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirlo, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original; y,
- v) **Tecnología crediticia:** Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

CAPÍTULO II. DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

ARTÍCULO 4.- De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a) Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2;
- b) Criterios para la determinación de tasas para operaciones de crédito, considerando entre otros: montos, plazos, garantías, tipo de productos, destino del financiamiento;
- c) Criterios para definir su mercado objetivo, es decir, el grupo de socios a los que se quiere otorgar créditos: zonas geográficas, sectores socio-económicos, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2; y,
- d) Perfiles de riesgo: características de los socios con los cuales se va a operar, como edad, actividad económica, género, entre otros, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2.

ARTÍCULO 5.- Responsabilidades del Consejo de Administración: El Consejo de Administración deberá:

- a) Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas;
- b) Reportar al Consejo de Vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido;
- c) Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones;
- d) Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración;
- e) Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito;
- f) Aprobar el Manual de Crédito;



- g) Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad;
- h) Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y,
- i) Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

ARTÍCULO 6.- Responsabilidades del Comité de Administración Integral de Riesgos: El Comité de Administración Integral de Riesgos deberá:

- a) Aprobar y presentar al Consejo de Administración el informe de la unidad o administrador de riesgos, según corresponda, referido al cumplimiento de políticas y estado de la cartera vigente que incluya la situación de las operaciones refinanciadas, re-estructuradas, castigadas y vinculadas;
- b) Aprobar y monitorear en las cooperativas de los segmentos 1y 2, la implementación permanente de modelos y procedimientos de monitoreo de riesgos para la colocación y recuperación de cartera de crédito;
- c) Recomendar al Consejo de Administración la aprobación del Manual de Crédito propuesto por el área de Crédito; y,
- d) Evaluar los problemas derivados del incumplimiento de políticas, procesos y procedimientos para recomendar a los administradores de la entidad las medidas que correspondan.

ARTÍCULO 7.- Responsabilidades de la Unidad y del Administrador de Riesgos: La Unidad o el Administrador de Riesgos, según corresponda, deberán:

- a) Revisar e informar al Comité de Administración Integral de Riesgos, las exposiciones de créditos reestructurados, refinanciados, operaciones castigadas, recuperaciones y las que se encuentren sometidas a procesos judiciales; y,
- b) Informar al Comité de Administración Integral de Riesgos la situación de las operaciones vinculadas, señalando las acciones realizadas para la recuperación de aquellas que se encuentren en estado vencido.

CAPÍTULO III. DE LAS GARANTÍAS Y LÍMITES DE CRÉDITO

SECCIÓN I. GARANTÍAS

ARTÍCULO 8.- Garantías: Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas. Las entidades deberán definir en sus políticas y manuales los criterios necesarios para la exigencia, aceptación, constitución y avalúo de garantías, el porcentaje de créditos con garantía y cobertura mínima que podrán ser otorgados con aprobación del Consejo de Administración.

Los créditos para adquisición o construcción de vivienda e inmobiliarios se deberán respaldar con garantía hipotecaria.

ARTÍCULO 9.- Tipos de garantía: Las entidades podrán aceptar garantías hipotecarias, prendarias, auto-liquidables, personales o garantías solidarias, grupales, fianzas solidarias, garantías o avales otorgados por entidades financieras nacionales o extranjeras de reconocida solvencia, en los términos de la presente resolución. En caso de que sean conferidas por cooperativas de

ahorro y crédito, el emisor deberá contar con la autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para conceder garantías.

Las entidades deberán definir dentro de sus políticas, criterios para la exigencia y aceptación de garantías por cada tipo de crédito.

ARTÍCULO 10.- Valoración de las garantías: Los créditos otorgados deberán estar garantizados, al menos en un 100% de las obligaciones, salvo en los casos previstos por la Ley Orgánica para la Regulación de los Créditos para Vivienda y Vehículos. Las garantías hipotecarias serán valoradas a valor de realización por un perito calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

ARTÍCULO 11.- Actualización de la valoración de hipotecas: Las entidades deberán actualizar los avalúos de los bienes hipotecados al menos cada 5 años mientras dure el crédito garantizado. Las entidades deberán llevar un control periódico interno sobre las mismas, que les permita tomar las medidas correspondientes ante el deterioro, potencial ausencia o disposición de éstas durante la vigencia de las operaciones de crédito, sin que estas medidas se contrapongan a lo dispuesto en la Ley Orgánica para la Regulación de los Créditos para Vivienda y Vehículos.

SECCIÓN II. LÍMITES DE CRÉDITO

ARTÍCULO 12.- Límites segmento 1: Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica por una suma de los saldos vigentes que exceda, en conjunto el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la entidad. Este límite se elevará hasta el 20% si lo que excede del 10% está caucionado con garantías de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas.

ARTÍCULO 13.- Límites para el resto de segmentos: Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica, por un valor que exceda en conjunto los siguientes límites, calculados en función del patrimonio de la entidad:

SEGMENTO	LÍMITE INDIVIDUAL SOBRE EL PATRIMONIO
2	10%
3	10%
4	15%
5	20%

ARTÍCULO 14.- Cupos de crédito y garantías para la administración de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1: Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.



El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

ARTÍCULO 15.- Cupos de crédito y garantías para la administración de cooperativas de ahorro y crédito del resto de segmentos: Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 no podrán exceder los porcentajes que se detallan a continuación, calculados en función del patrimonio de la entidad:

SEGMENTO	LÍMITE INDIVIDUAL
2	1%
3	1%
4	10%
5	20%

SEGMENTO	LÍMITE INDIVIDUAL SOBRE EL PATRIMONIO
2	1%
3	1%
4	10%
5	20%

Para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2 y 3, el límite individual no deberá exceder los 400 salarios básicos unificados y el límite grupal no podrá ser superior al 10% del patrimonio de la entidad.

CAPÍTULO IV. DE LA CALIFICACIÓN

SECCIÓN I. CARTERA DE CRÉDITO Y CONTINGENTES

ARTÍCULO 16.- Criterios de calificación: Las entidades deberán calificar la cartera de crédito y contingentes en función de la morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen, conforme a los criterios que se detallan a continuación:

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO
		COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	INMOBILIARIO
DÍAS DE MOROSIDAD				
RIESGO NORMAL	A1	cero	cero	cero
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
RIESGO POTENCIAL	B1	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C1	De 91 hasta 120	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 71 hasta 90	De 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO	D	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
PÉRDIDA	E	Mayor a 360	Mayor a 120	Mayor a 450

ARTÍCULO 17.- Cartera y contingentes en cobro judicial: Las operaciones de cartera de crédito y contingentes que entren en proceso judicial, deberán reclasificarse en la categoría de dudoso recaudo "D", independientemente de su morosidad. Las de categoría E mantendrán la misma calificación.

SECCIÓN II. CUENTAS POR COBRAR Y OTROS ACTIVOS

ARTÍCULO 18.- Calificación: Para la calificación de cuentas por cobrar y otros activos, con excepción de los fondos disponibles y activos fijos, las entidades deberán observar los criterios que se detallan a continuación, en función a la morosidad a partir de la exigibilidad de los saldos:

NIVEL DE RIESGO		DÍAS DE MOROSIDAD
RIESGO NORMAL	A	De 0 hasta 30
RIESGO POTENCIAL	B	De 31 hasta 60
RIESGO DEFICIENTE	C	De 61 hasta 120
DUDOSO RECAUDO	D	De 121 hasta 180
PÉRDIDA	E	Mayor a 180

CAPÍTULO V. DE LA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN

SECCIÓN I. CRÉDITOS NOVADOS, REFINANCIADOS Y REESTRUCTURADOS

ARTÍCULO 19.- Créditos novados: Novación es la operación de crédito a través de la cual se extingue la obligación original, con todos sus accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior.



Por accesorios se entenderán las garantías y demás obligaciones que accedan a la obligación principal. Los procedimientos que cada entidad del sector financiero popular y solidario adopte para la novación de créditos deberán constar en el respectivo manual.

No se concederán novaciones de forma automática. Toda petición de novación deberá ser solicitada formalmente, por escrito y de forma individual por el deudor y, estar debidamente documentada y sustentada en un reporte de crédito, derivado del análisis de la nueva capacidad de pago del deudor, y con apego a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de novación. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

ARTÍCULO 20.- Impedimento para la novación: Las entidades no podrán novar operaciones de crédito que se encuentren en mora, reestructuradas o refinanciadas en la propia entidad, o en cualquier entidad del sistema financiero nacional, presentando deficiencias en la capacidad de pago o alguna condición que denote dificultad de pago, salvo cuando éstas se efectúen por la sustitución del deudor, quien queda libre de la obligación primaria.

ARTÍCULO 21.- Créditos refinanciados: Procederá por solicitud del socio cuando éste prevea dificultades temporales de liquidez pero su proyección de ingresos en un horizonte de tiempo adicional al ciclo económico de su actividad y no sustancialmente extenso, demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización.

El refinanciamiento de la operación concedida con cargo a una línea de crédito, dejará insubsistente dicha línea.

El refinanciamiento de las operaciones de crédito, no procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de crédito en la propia entidad sea superior a "B2". Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

ARTÍCULO 22.- Créditos reestructurados: Procederá por solicitud del socio cuando éste presente debilidades importantes en su proyección de liquidez, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica del cliente, y la probabilidad de recuperación del crédito. Será aplicable a aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

En la reestructuración se podrá efectuar la consolidación de todas las deudas que el deudor mantenga con la entidad al momento de instrumentar la operación. Las operaciones de crédito podrán reestructurarse por una sola vez, pudiendo previamente cancelarse la totalidad o parte de los intereses pendientes a la fecha en que se instrumente la operación.

Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de, por lo menos, tres (3) cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continuará el proceso de deterioro en la calificación.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de reestructuración. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

ARTÍCULO 23.- Impedimento para la reestructuración: No se efectuará la reestructuración de operaciones de crédito contempladas dentro de los artículos 14 y 15 de la presente norma.

SECCION II. CONDICIONES GENERALES

ARTÍCULO 24.- Excepcionalidad: El refinanciamiento y la reestructuración de un crédito deberán entenderse como una medida excepcional para regularizar el comportamiento de pago de un deudor y por la misma razón, bajo ninguna circunstancia, podrá convertirse en una práctica recurrente en el proceso de recuperación de la cartera de crédito de una entidad.

ARTÍCULO 25.- Aprobación: Las operaciones novadas deberán ser aprobadas por la instancia que aprobó el crédito original.

Las operaciones refinanciadas y reestructuradas deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 26.- Cobertura de garantías: Las operaciones novadas, refinanciadas y reestructuradas no podrán tener cobertura inferior en relación con las garantías de operaciones previas, debiendo los responsables de la entidad verificar la cobertura, vigencia e integridad de las garantías constituidas.

ARTÍCULO 27.- Términos y condiciones: Los términos y condiciones de los créditos novados, reestructurados y refinanciados deberán estar debidamente estipulados en los documentos que respalden dichas operaciones.

Las operaciones novadas, refinanciadas y reestructuradas mantendrán el segmento de crédito de la operación original.

ARTÍCULO 28.- Servicio de consulta de historial crediticio: Las entidades del sector público autorizadas a prestar el servicio de consulta de historial crediticio deberán facilitar dicha información sin costo para las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes a los segmentos 4 y 5.



DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrá emitir normas de control necesarias para la aplicación en la presente resolución.

SEGUNDA.- Los casos de duda relacionados con la aplicación de esta norma serán resueltos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las operaciones de crédito concedidas por las cooperativas de ahorro y crédito a personas naturales y jurídicas antes de la vigencia de esta norma, mantendrán las condiciones pactadas, salvo acuerdo entre las partes.

SEGUNDA.- No se podrán otorgar nuevas operaciones de crédito a las personas que a la fecha de vigencia de esta norma superen los límites establecidos.

TERCERA.- Hasta que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emita la norma de calificación de peritos, las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar los servicios de valoración al que hace referencia el artículo 10 de la presente norma, a través de los peritos calificados por la Superintendencia de Bancos.

DISPOSICIÓN FINAL.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. De su cumplimiento encárguese a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

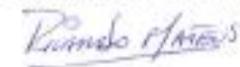
COMUNIQUESE.- Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 23 de septiembre de 2015.

EL PRESIDENTE,


Econ. Patricio Rivera Yáñez

Proveyó y firmó la resolución que antecede, el economista Patricio Rivera Yáñez, Ministro Coordinador de Política Económica - Presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el Distrito Metropolitano de Quito, el 23 de septiembre de 2015.- **LO CERTIFICO.**

SECRETARIO ADMINISTRATIVO, ENCARGADO


Ab. Ricardo Mateus Vásquez

**ANEXO 2.
PRESIDENTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA
JUNTO AL GERENTE Y LOS EMPLEADOS DE LA COAC “UFE” LTDA.**

