



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TEMA:

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BASADO EN LA
NORMATIVA DE SEPS, PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA., DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTORA:

BLANCA LUCÍA COPA SAYAY

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Srta. Blanca Lucia Copa Sayay, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. César Alfredo Villa Maura
DIRECTOR

Lcdo. Iván Patricio Arias González
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Blanca Lucia Copa Sayay, declaro que le presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 04 de Julio del 2018

Blanca Lucia Copa Sayay
C.C. 0604396556

DEDICATORIA

El presente trabajo, dedico a mi Dios por darme la salud y vida para culminar este trabajo, a mis padres, mis hermanas, mis tíos, de quienes he recibido el apoyo incondicional, cariño, esfuerzos y sacrificios, siendo el pilar fundamental en mi vida y mi fuerza para poder seguir adelante, a ustedes por siempre mi corazón, respeto, admiración y agradecimiento.

Blanca Lucia Copa Sayay

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso por guiarme, protegerme y darme fuerzas para seguir adelante en los momentos más difíciles, a mis padres, por estar cada momento conmigo apoyándome y motivándome en mi formación académica, agradezco a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de la culminación de mi carrera, a mis maestros, que pasaron de ser profesores a amigos, quienes con su asesoramiento compartieron sus conocimientos para permitirme crecer como profesional y lograr esta meta aspirada, mis amigas quienes a lo largo de este tiempo ha sido un apoyo incondicional, gracias a todos ustedes de ser parte de esta meta.

Blanca Lucia Copa Sayay

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de tablas	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.1.2 Misión y Visión	6
2.1.2.1 Misión	6
2.1.2.2 Visión.....	7
2.1.3 Objetivos.....	7
2.1.3.1 Objetivo General.....	7
2.1.3.2 Objetivos específicos:	7
2.1.4 Estructura Orgánica Funcional	9
2.1.4.1 Organigrama Estructural.....	9
2.1.5 Fundamentación Legal.....	9

2.1.5.1	Norma Para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.....	9
2.1.5.2	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	10
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.2.1	Diseño	10
2.2.2	Manual	11
2.2.2.1	Importancia de Manual	11
2.2.2.2	Objetivos de Manual.....	11
2.2.2.3	Tipos de Manuales	12
2.2.3	Manual de Procedimientos.....	12
2.2.4	Control	13
2.2.5	Control Interno.....	13
2.2.5.1	Definición	14
2.2.5.2	Objetivos del Control Interno	14
2.2.5.3	Importancia del Control Interno	15
2.2.5.4	Responsabilidad del Control Interno	15
2.2.5.5	Características del Control Interno	16
2.2.5.6	Principios De Control Interno.....	17
2.2.5.7	Fines del Control Interno	17
2.2.5.8	Clasificación del control interno.....	18
2.2.5.9	Rendición de Cuentas	19
2.2.6	Componentes del Control Interno.....	20
2.2.6.1	Ambiente de Control.....	20
2.2.6.2	Gestión y Evaluación de Riesgos.....	27
2.2.6.3	Actividades de Control	31
2.2.6.4	Información y comunicación	35
2.2.6.5	Seguimiento	37
2.3	IDEA A DEFENDER	40
2.4	VARIABLES	40
2.4.1	Variable Independiente	40
2.4.1	Variable Dependiente	40
	CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	41
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1.1	Cualitativa.....	41

3.1.1	Cuantitativo.....	41
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.2.1	Investigación de Campo.....	41
3.2.2	Investigación Documental – bibliográfica.....	42
3.2.3	Investigación Descriptiva	42
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.3.1	Población	42
3.3.1	Muestra	43
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	43
3.4.1	Métodos de investigación	43
3.4.1	Técnicas e Instrumentos.....	44
3.5	RESULTADOS	44
3.6	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	71
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	81
4.1	TÍTULO	81
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	81
4.2.1	Diagnostico general de la Cooperativa	81
4.2.1.1	Reseña Histórica	81
4.2.1.2	Base Legal.....	82
4.2.1.3	Servicios.....	82
4.2.1.4	Ubicación Geográfica	86
4.2.1.5	Principios de la Coac. “Acción y Desarrollo” Ltda.	87
4.2.1.6	Valores de la Coac “Acción y Desarrollo” Ltda.	87
4.2.1.7	Agencias de la Coac “Acción y Desarrollo” Ltda.	88
4.2.2	Desarrollo de la Propuesta	89
	CONCLUSIONES	175
	RECOMENDACIONES.....	176
	BIBLIOGRAFÍA	177
	ANEXOS	178

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Organigrama Estructural.....	9
Gráfico 2:	COSO III.....	20
Gráfico 3:	Atributos de la integridad y valores éticos.....	24
Gráfico 4:	Atributos Consejo de Administración.....	25
Gráfico 5:	Atributos filosofía y estilo operativo de la dirección.....	25
Gráfico 6:	Atributos competencia sobre la información financiera	26
Gráfico 7:	Atributos de Recursos Humanos.....	27
Gráfico 8:	Atributos de Información Financiera.....	30
Gráfico 9:	Atributos riesgo de información financiera	30
Gráfico 10:	Componentes de la selección y desarrollo de actividades de control	33
Gráfico 11:	Componentes de la selección y desarrollo de actividades de control	33
Gráfico 12:	Políticas y procedimientos	34
Gráfico 13:	Gráfico 13: Tecnología de la información.....	34
Gráfico 14:	Atributos información de reporte financiero	36
Gráfico 15:	Atributos evaluaciones continuas e independientes.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario	9
Tabla 2: Población Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda.	42

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es el Diseño de un Manual de Control Interno basado en la normativa de SEPS, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, tiene como objetivo principal proponer los lineamientos de control interno y ejecutar en los procesos para optimizar la eficiencia, eficacia y economía que ejecuta la cooperativa. Para la elaboración de la propuesta se ha utilizado técnicas e instrumentos tales como: Cuestionario de control interno, ya que fue la primordial fuente de información, que ayudo a evaluar el control interno, aplicando el Método de COSO III especificando el cumplimiento de los procesos. Los métodos utilizados fueron deductivo, analítico de la misma manera el material bibliográfico y virtual que me permitió ampliar mi estudio. Dentro del Manual de Control Interno encontramos procesos como de área administrativa, financieras y contables de la cooperativa, para cada uno de los procesos se muestra el procedimiento de ejecución, flujogramas, matriz de deficiencias, matriz de evaluación de riesgos. Se recomienda poner en practica la propuesta planteada, con el objetivo de alcanzar una administración eficaz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <CONTROL INTERNO> <MANUAL DE CONTROL INTERNO> <COSO III> <NIVEL DE RIESGO> <ARCHIVO PERMANENTE> <RIOBAMBA (CANTÓN) >

Ing. César Alfredo Villa Maura
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present research work is the Design of an Internal Control Manual based on the regulation of SEPS, for the Savings and Credit Cooperative "Acción y desarrollo" Ltda., Of the Riobamba city, Chimborazo Province, it has as main objective propose the internal control guidelines and execute the processes to optimize the efficiency, effectiveness, and economy that the cooperative executes. For the elaboration of the proposal was necessary to carry out the Internal Control Questionnaire to all the employees of the institution, since it was the main source of information, which allowed to evaluate the internal control, applying the COSO III Method defining the level of compliance of the processes, several significant shortcomings were reached within the fulfillment of the internal processes, such as duplication of functions and segregation of the same in an informal manner. It was concluded that the absence of internal control procedures limits the effective administration by the Management, the unit in charge of the control of the institution. It is recommended to the Savings and Credit Cooperative "Acción y desarrollo" Ltda., to implement the Manual of Internal Control, which will allow promoting the labor efficiency by means of the establishment of effective controls accelerating the activities and harmonizing the individual actions towards the achievement of the objectives institutional.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <INTERNAL CONTROL> <INTERNAL CONTROL MANUAL> <COSO III> <RISK LEVEL <<PERMANENT ARCHIVE> <RIOBAMBA (CANTON)>

Ing. César Alfredo Villa Maura
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se orienta al diseño de un Manual de Control Interno basado en la normativa de la SEPS, para la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., para mejorar las actividades que realizan todos los días, de la misma manera que utilice como una herramienta de soporte para poder ejecutar de forma rápida los procesos. Cabe mencionar que el control interno ayuda a que los procesos y funciones encomendadas se ejecuten correctamente es decir, especifica las funciones y actividades que el empleado cumpla con sus tareas asignadas con el objetivo de que no exista irregularidades en las cuentas contables.

Esta investigación se realiza mediante cinco capítulos que se muestra de la siguiente manera: Dentro del Capítulo I hace referencia al Problema es decir al tema planteado, justificación, y el planteamiento de los objetivos ya sea general o específicos. En el Capítulo II encontramos el marco teórico en el cual están los antecedentes generales de la investigación, y la fundamentación teórica que abarca todos los conceptos pertinentes acerca del manual de control interno. En el Capítulo III contiene el marco metodológico en el cual describe los métodos, técnicas e instrumentos de investigación ya que ayuda a obtener información confiable y precisa. En el Capítulo IV hace referencia al marco propositivo dentro ello se desarrolla la propuesta como solución al Diseño de Manual de un Manual de Control Interno basado en la Normativa de SEPS, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Por ultimo en el Capítulo V presentamos las conclusiones y recomendaciones de nuestro trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., se fundó el 04 de Diciembre del 2001 ya que el sueño de catorce personas se materializó mediante el Acuerdo Ministerial No. 020, emitido por el Ministerio de Bienestar Social actual Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES de la fecha 04/12/2001, dando origen a una de las cooperativas de carácter intercultural.

Nuestra calidad, trabajo conjunto y seriedad, son la fuente de crecimiento constante que nos ha permitido trascender las barreras provinciales, y llevar desarrollo social y económico a cada vez más personas en todo el país

Las actividades y operaciones que realiza la cooperativa están regidas por la Ley de Código Monetario Financiero y está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

En la actualidad cuenta con diez agencias y más de quince mil socios a nivel nacional y treinta seis colaboradores, marcamos el destino de esta entidad y dinamizando la Economía Popular y Solidaria con los productos y servicios financieros que cuenta la cooperativa.

El Ing. Alfredo Chucuri en calidad de Gerente General considera que han sido años con experiencias positivas y negativas, pero fundamentalmente, han servido para que se fortalezcan como personas y como profesionales en diferentes áreas del mundo cooperativista.

Realizando un breve análisis a la Cooperativa se pudo determinar un aserie de problemáticas que vienen caracterizando el desarrollo de sus actividades diarias, a saber:

- ✓ Las actividades de la institución no se desarrollan de manera eficaz provocando que no se cumpla los objetivos y metas trazados, que sirva como aporte para el desarrollo económico de la institución.

El problema antes mencionado, tienen su origen en la falta de un manual de Control Interno que garanticen la eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de las actividades de los diferentes procesos que se ejecutan al interior de la Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda., de la ciudad de Riobamba.

El diseño de un manual de control interno permitirá a la institución tener una información veraz y oportuna que le ayuda a tomar decisiones, apoyando a la protección de activos y salvaguardando los registros contables; así desempeñar de la mejor manera en las diferentes actividades realizadas en cada departamento.

1.1.1 Formulación del Problema

La Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda., no cuenta con una herramienta en relación a la normativa de SEPS, que permita medir y corregir oportunamente el desempeño de las funciones lo que ocasiona que las metas y objetivos no se cumpla, creando de esta manera la necesidad de diseñar un manual de control interno que coordine factores como: organización, planificación, presupuesto y ética.

1.1.2 Delimitación del problema

En los siguientes parámetros se delimita el proyecto de investigación

Área: Financiera

Campo: Sistema Financiero

Aspecto: Diseño de manual de control interno en relación a la normativa de SEPS, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La importancia de un manual de control interno radica en el hecho de que nos permite evaluar permanentemente la eficiencia, eficacia y economía, de cada una de las actividades administrativas, financieras, contables y operativas, así como también la utilización de recursos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Justificación Teórica. – La presente investigación se justifica su realización desde la parte teórica, ya que se buscara aprovechar todo el contenido teórico sobre control interno para ajustarlo a las necesidades y requerimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., de tal forma que se pueda resumirlo en un manual de control interno acoplado a la realidad y que pueda ser un referente para otras entidades de la misma cualidad que estén atravesando los mismos problemas.

Justificación Metodológica.- La presente investigación se justifica desde la perspectiva metodológica ya que se utilizaran la mayor cantidad de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de poder ejecutar el diseño de un manual de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., para el desarrollo de la misma.

Justificación Académica. - La elaboración del siguiente trabajo de investigación ayuda a justificar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la solución de los problemas que están caracterizados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., en cuanto al diseño de manual de control interno, pero también será la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos fruto de la experiencia de la vida real y cumpliendo con un prerrequisito para incorporarme con Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

Justificación Práctica. -La presente investigación se justifica desde la parte práctica lograr recolectar información oportuno a la investigación, para llegar a un análisis real que sirva de ayuda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., basados en los reglamentos y leyes vigentes que tengan relación con control interno e

identificar actividades importantes en la institución para el adecuado toma de decisiones que se lo realizara mediante el diseño de un manual de control interno.

El diseño de un manual de control interno conlleva a que una institución sea más productiva, pues su funcionamiento es controlado mediante políticas necesarias que se requieren establecer en todas las áreas y que sean de conocimiento de todo el personal.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un manual de control interno aplicando los factores y dimensión en relación a la normativa de SEPS, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., con el fin de cumplir las metas y objetivos planificados.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Desarrollar el Marco Teórico conceptual sobre el control interno que sirva de base para la apropiada delimitación de la investigación a desarrollarse.
- ✓ Aplicar los métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan obtener información clara, oportuna y confiable a fin de sintetizarlo en el manual de control interno planteado en la investigación.
- ✓ Elaborar y presentar una propuesta de un manual de control interno a la administración de la cooperativa para mejorar el rendimiento de las operaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., se fundó el 04 de Diciembre de 2001, como iniciativa de un grupo de 14 jóvenes emprendedores, organizados hasta entonces como Fundación Acción y Desarrollo que se trabajó desde el año 1993, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo; con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y los sectores más necesitada, estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

El 2013 será recordado en nuestra historia como un año fundamental, pues nos enorgullece anunciar que, gracias a la excelente gestión administrativa, el habitual mejoramiento técnico y el constante crecimiento financiero, contamos con Edificio Moderno y Ecológico MATRIZ Propio en la Ciudad de Riobamba, y como también pasa a ser una entidad regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Este acontecimiento marca el inicio de una nueva etapa de optimismo y confianza para nuestros socios y clientes, pues implica que la seguridad de sus ahorros y depósitos está garantizada por la SBS.

2.1.2 Misión y Visión

2.1.2.1 Misión

Una Institución de finanzas populares y economía solidaria, enmarcadas en los principios cooperativos con finalidad social de carácter intercultural, que brindamos servicios financieros de calidad para satisfacer las expectativas de los socios y clientes, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

2.1.2.2 Visión

Será una institución competitiva, mejor aliado de nuestros socios, efectiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio económico de la provincia y el País.

2.1.3 Objetivos

2.1.3.1 Objetivo General

Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante la prestación de servicios financieros, conexa y complementaria a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.

2.1.3.2 Objetivos específicos:

- ✓ Promover la cooperación económica entre sus asociados a través del sistema de prestación de servicios financieros, apoyando al desarrollo local, agrícola, artesanal, productivo, micro empresarial, asociativo, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, el comercio informal, y minorista, talleres artesanales y otros, atendiendo principalmente al sector rural y urbano en la provincia de Chimborazo y el País, de acuerdo con las autorizaciones de creación de agencia que se dieren por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Apoyar con créditos a proyectos agrícolas en las zonas de influencia de la cooperativa;
- ✓ Apoyo de créditos a los emprendimientos, unipersonales, familiares domésticos, del comercio minorista, talleres artesanales;
- ✓ Establecer créditos preferenciales, a través de préstamos de Instituciones del Estado, y/o Organismos Internacionales a los proyectos, relacionados con las unidades económicas populares;
- ✓ Entregar créditos de consumo a personas naturales o jurídicas, en función de una reglamentación interna establecida para el efecto;

- ✓ Establecer dentro de su accionar operativo un departamento de segundo piso donde se proceda al apoyo al asociado que desee emprender e n proyectos productivos con el asesoramiento y elaboración de proyectos de acuerdo a la reglamentación dictada para el efecto;
- ✓ Establecer y poner en práctica el servicio de asistencia social, y médica, este último a través de convenios institucionales con profesionales de la salud, a la muerte del asociado a través fondo mortuario, siempre y cuando se encuentre dentro de la planeación estratégica y presupuesto institucional;
- ✓ Establecer dentro de la planificación anual, una partida presupuestaria destinada a fomentar la capacitación sobre cooperativismo, Ley de Economía Popular y Solidaria, emprendimientos personales, economía popular y solidaria y otros que mejoren el servicio y buen vivir de los socios;
- ✓ Cumplir con las normas y disposiciones legales que tienen relación al control del medio ambiente, a través de los respectivos estamentos estatales;
- ✓ Cumplir y gestionar formas de integración cooperativa, a nivel provincial y nacional a través de los procesos de Fusión e integración gremial;
- ✓ Adquirir, arrendar, gravar o enajenar propiedades, muebles o inmuebles y maquinarias, que sirvan para el mejor cumplimiento de los fines de la Entidad; y
- ✓ Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.1.4 Estructura Orgánica Funcional

2.1.4.1 Organigrama Estructural

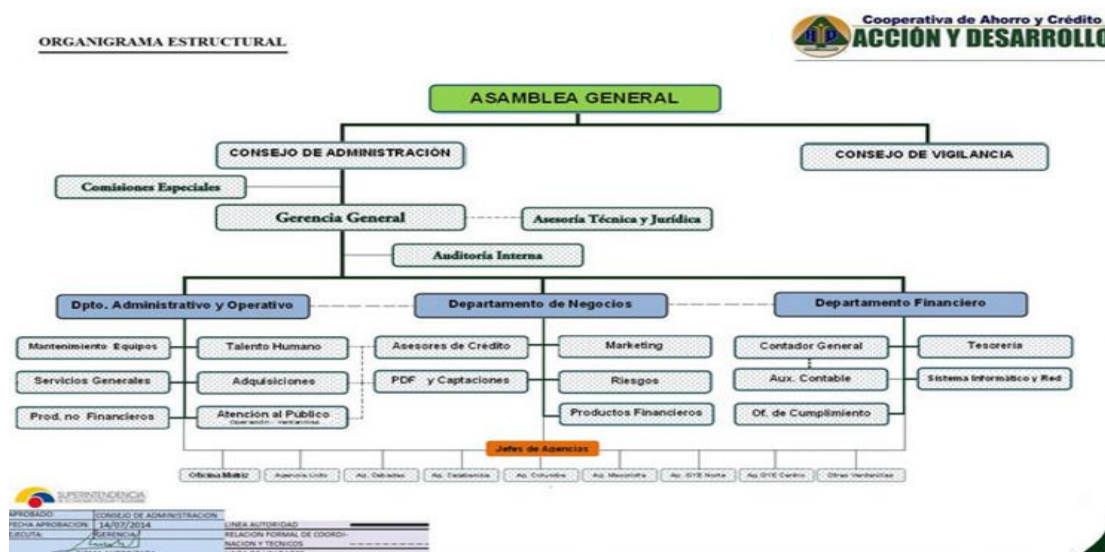


Gráfico 1: Organigrama Estructural

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, 2018)

2.1.5 Fundamentación Legal

2.1.5.1 Norma Para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

Art. 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicaran en los siguientes segmentos:

Tabla 1: Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Blanca Copa

Art. 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentaran adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados.

En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicaran en los segmentos que la junta determine.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., se encuentra en el segmento 4 cuenta con activos de 3.500.000,00 y con 18000 a nivel de 11 oficinas.

2.1.5.2 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 Superintendencia de Economía Popular y Solidario 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 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Diseño

“El diseño es una actividad creativa que supone la existencia de algo nuevo y útil sin existencia previa”. (Reswich, R., 1982)

Podemos concluir que el diseño es crear algo nuevo de acuerdo a las necesidades que tenga la institución en este caso la cooperativa y al mismo tiempo puede dar soluciones a los problemas.

2.2.2 Manual

“Es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la institución”. (Múnera, Z., 2002)

“Son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos”. (Diamond, L., 1983)

“Un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”. (Duhalt, E., 2005)

Con las definiciones antes mencionadas llegamos a comprender que un manual es un instrumento administrativo que contiene en forma ordenada y sistemática información sobre los objetivos, procedimientos, políticas de la cooperativa, también contiene instrucciones o acuerdos que se considere necesario para la cumplimiento del trabajo asignado al empleado.

2.2.2.1 Importancia de Manual

Un manual es de suma importancia ya que describe de qué manera se debe cumplir las actividades de la cooperativa, y permite informar cual es el fin de seguir los controles establecidos como los objetivos que se requieren cumplir cada departamento, las estrategias, normas, políticas de trabajo, rutinas operativas y administrativas de cada uno. Es decir la existencia es precisa para cumplir con los objetivos propuestos en la institución.

2.2.2.2 Objetivos de Manual

- ✓ Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está realizando en cada departamento.

- ✓ Informar las actividades que realiza la institución así como las funciones y responsabilidades de cada departamento.
- ✓ Aplicar los controles de manera correcta para que los colaboradores desarrollen su trabajo eficientemente.

2.2.2.3 Tipos de Manuales

Manuales de procedimientos: Documento que señala los procedimientos y políticas de operación que establecen y regulan el desarrollo de las atribuciones o funciones de las funciones administrativas. (Torres, A., 2006)

Manual específico de operación: Documento que define las actividades específicas o técnicas que se realizan en una determinada unidad administrativa. (Torres, A., 2006)

Manual especial: Documento de las direcciones o coordinaciones Generales de la empresa, estimen necesarios para detallar o precisar tareas, objetivos, políticas, etc. (Torres, A., 2006)

Manuales administrativos: Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas por que le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y desarrollo de una institución dándole estabilidad y solidez. (Torres, A., 2006)

2.2.3 Manual de Procedimientos

“Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos definidos en la actividad empresarial”. (Santillana, J., 2001)

El manual de procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento de control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la institución y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a unos principios y objetivos preestablecidos. (Santillana, J., 2001)

Podemos mencionar que el manual de procedimientos es una herramienta de control interno y debe cumplir con las normas establecidas dentro de la institución.

2.2.4 Control

“Es el proceso por medio del cual los gerentes se aseguran las actividades efectivas están de acuerdo con las que se han planeado”. (Rodríguez, J., 2009)

“Es la gestión administrativa que permite conocer si se han cumplido y se están cumpliendo los programas propuestos, los principios establecidos, las instrucciones y las órdenes impartidas”. (Furlan, M., 2008)

Puedo comentar que el control es la responsabilidad de todos los integrantes de la cooperativa, porque cada uno debe realizar su parte para minimizar riesgos, es decir, que el control es cargo de todos los administradores desde el gerente general hasta los supervisores de línea.

2.2.5 Control Interno

Toda institución ya sea grande o pequeña requiere de control interno con el objetivo de garantizar la idoneidad de sus operaciones. Es conveniente destacar que el Control Interno es un plan coordinado de todos los métodos y procedimientos para:

- ✓ Proteger los activos
- ✓ Obtener información correcta y segura.
- ✓ Promocionar la eficiencia de operación.
- ✓ Regirse a las políticas por la normativa vigente.

Este documento pretende detallar los elementos básicos del control interno que deben desarrollar las cooperativas no financieras de la Economía Popular y Solidaria, para garantizar un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la organización.

2.2.5.1 Definición

El control interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control, que ordenados relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización, apoyan el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyen al logro del objeto social. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor deberá usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo. (Normas Internacionales de Auditoría, 2013)

El control interno involucra a todo el personal y órganos internos que integran la cooperativa y su finalidad es garantizar el cumplimiento de los objetivos minimizando los niveles de riesgos.

2.2.5.2 Objetivos del Control Interno

El control Interno tiene por objetivo:

- ✓ Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego y adhesión a las políticas establecidas por la normativa vigente y la administración de la cooperativa.
- ✓ Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información generada por la cooperativa, tanto administrativa como financiera.

- ✓ Identificar, evaluar y responder oportunamente a los riesgos para que las organizaciones puedan mantener un control efectivo y minimicen posibles pérdidas que estos puedan causar.
- ✓ Protección de los activos de la cooperativa. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

2.2.5.3 Importancia del Control Interno

“El control interno debería ser de mucha importancia para una cooperativa ya que mediante este se puede conocer si las metas y objetivos organizacionales que se trazaron se están logrando según lo planificado”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

El conocimiento del control interno permite a toda la cooperativa, obtener beneficios significativos en sus actividades y estas serán realizadas con eficiencia, eficacia y economía, ya que estos indicadores son muy elementales en la toma de decisiones y consecución de los objetivos planteados. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Por lo tanto el control interno es importante dado que:

- ✓ Se establece medidas para mejorar y/o corregir las actividades que se alcance los planes exitosamente.
- ✓ Las normas, políticas y procedimientos se pueden aplicar a todo lo que engloba la cooperativa: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- ✓ Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- ✓ Proporción información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse en el proceso de planeación.

2.2.5.4 Responsabilidad del Control Interno

“El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno es responsabilidad de los órganos internos y demás

personal que integra la cooperativa, cada uno, de acuerdo a sus atribuciones”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

“Los directivos al cumplir sus responsabilidades podrán especial cuidado en los aspectos que consideren más relevantes, de acuerdo al tipo de cooperativa, determinando el riesgo e impacto en la consecución de los fines organizacionales”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

“El personal que forma parte de la cooperativa, es responsable de realizar acciones y cumplir los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento del control interno, de manera oportuna, sustentados en la normativa vigente” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

Puedo comentar que el diseño de control interno depende de las personas internas de la cooperativa es decir, de los trabajadores ya que ellos son responsables de las acciones y cumplimiento de requerimientos.

2.2.5.5 Características del Control Interno

El control interno es un factor imprescindible para el logro de los objetivos de una cooperativa, este debe reunir ciertas para ser efectivo.

Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional.- Un sistema de control interno deberá ajustarse a las necesidades de la cooperativa y tipo de actividad que desee controlar.

Oportunidad y Accesibilidad.- Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación.

Ubicación estratégica.- Resulta imposible implementar controles para todas las actividades de la organización, por lo que es necesario establecerlo en áreas de acuerdo con criterio de valor estratégico. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

2.2.5.6 Principios De Control Interno

El control interno implica que debe hacer de acuerdo a los siguientes principios.

Principio de igualdad: Consiste en que el control interno debe custodiar ya que las actividades de la cooperativa estén encaminadas positivamente hacia el interés general, sin privilegios especiales.

Principio de Eficiencia: Velar en condiciones igualitarias de calidad y oportunidad, la provisión de servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

Principio de economía: Fijarse que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la cooperativa

Principio de Moralidad: Todas las operaciones se deben realizar no solo cumpliendo las políticas aplicables a la cooperativa, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

Principio de la celeridad: Consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la cooperativa, a las necesidades que corresponden a su ámbito de competencia. (Cepeda, G., 1997)

2.2.5.7 Fines del Control Interno

Protección de sus recursos contra, pérdidas, fraudes o ineficiencia

“Los fines más importantes del control interno ya que por medio de un adecuado sistema de control interno, será posible evitar fraudes, errores desperdicios e ineficiencia, podrá anunciar contingencias que pudieran afectar los recursos de la cooperativa”. (Rodriguez, J., 2009)

El control interno tiene con fin impedir que ocurran fraudes e irregularidades mediante un sistema de control interno.

Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos

La revisión del control interno se asocia con los ingresos y gastos. Actualmente se reconoce la presencia de una importante finalidad de control interno ya que consiste en la prevención de pérdidas y la elaboración de información contable y administrativa precisa en todas las áreas funcionales de la cooperativa. (Rodríguez, J., 2009)

Apoyar y medir el cumplimiento de la cooperativa

Los objetivos y planes tienen una estrecha relación con los controles. Los planes son compromisos de acción. Una forma de medir el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa se logra valiéndose de guías intermediarios para delegarse de respuestas rápidas que puedan dar frente a problemas que podrían afectar de manera significativas los resultados futuros. (Rodríguez, J., 2009).

Puedo mencionar que el cumplimiento de los objetivos se lo realiza mediante guías así para poder facilitar respuestas frente a las circunstancias que puedan afectar los resultados futuros.

2.2.5.8 Clasificación del control interno

Controles Internos Administrativos

“Estos controles son creados para mejorar las operaciones de la cooperativa y lograr ser más eficientes. Estos procedimientos y métodos controlan las operaciones de los directivos de la organización, también sus políticas e informes administrativos”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

- ✓ Subdividen funciones.
- ✓ Busca lograr la eficiencia en todos los procesos.
- ✓ Delega la responsabilidad de los procesos y verifica su cumplimiento.
- ✓ Es aplicado en todas las fases de los procesos administrativos.
- ✓ Realiza las correcciones a todos los procesos.

Controles Internos Contables

“Están relacionados con el cuidado de la información de la organización y también de sus activos, permiten que se realicen las operaciones contables con exactitud y confiabilidad. En si el control interno contable se refiere a:” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

- ✓ Proteger los activos de la cooperativa.
- ✓ Permite tener un adecuado control sobre los registros contables.
- ✓ Brinda confianza en lo que proyecta la información financiera generada por la organización y también da una seguridad razonable en cuanto a las transacciones y activos de la cooperativa.

2.2.5.9 Rendición de Cuentas

Los directivos de la cooperativa de acuerdo a su competencia establecida en la norma vigente, deberán rendir cuentas sobre el cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales. Por tanto, serán los encargados de responder, reportar, explicar o justificar mediante informes de su gestión la relación entre lo planificado y ejecutado, la explicación de las causas de las variaciones y sus estrategias de mejoramiento. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

Nos indican que los administradores de la institución tienen la obligación de rendir cuentas sobre la consecución de los objetivos pertinentes, esto se realiza mediante informes mensuales de acuerdo lo planificado entre lo ejecutado.

2.2.6 Componentes del Control Interno



Gráfico 2: COSO III

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

2.2.6.1 Ambiente de Control

“Consiste en el establecimiento de un escenario que estimule e inflencie la acción del personal con respecto al control de sus actividades”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

“El ambiente interno establece lineamientos de comportamiento de la cooperativa, para lo cual es vital crear conciencia de control mediante prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Para crear una conciencia de control, es necesario que todas las cooperativas elaboren un código de ética o de conducta que al menos contendrá los siguientes elementos:

- ✓ Un resumen ejecutivo de la cooperativa
- ✓ Los valores que practica la cooperativa
- ✓ Los objetivos que se persigue con la implementación de dichos valores
- ✓ Los principios éticos de la cooperativa relacionados con el cumplimiento de los valores en todas sus actuaciones;
- ✓ Los deberes que tienen que cumplir los miembros de la cooperativa ya sea socios, directivos y empleados.

- ✓ El detalle de las conductas inapropiadas que no permitirá la cooperativa.
- ✓ Los mecanismos de difusión, capacitación, y del código de ética.
- ✓ El régimen de sanciones e incentivos en el cumplimiento del código de ética.
(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

“El representante legal, en calidad de responsable del sistema de control interno, apoyara en las medidas implantadas en la cooperativa, en la divulgación de estas, y al pego continuo en las actividades habituales”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Principios de Ambiente De Control

Los principios según la SEPS son:

- ✓ Integridad
- ✓ Administración Estratégica
- ✓ Capacidad de Talento Humano
- ✓ Estructura Organizativa
- ✓ Competencia Profesional
- ✓ Responsabilidad asignadas
- ✓ Adhesión a las políticas Institucionales (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Los principios según COSO III son:

- ✓ Integridad y valores éticos
- ✓ Consejo de Administración
- ✓ Filosofía y estilo operativo de la dirección
- ✓ Estructura Organizativa
- ✓ Competencia sobre la información financiera
- ✓ Autoridad y responsabilidad
- ✓ Recursos Humanos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Integridad

“Los órganos internos y representantes legales de las organizaciones deben gestionar, motivar, difundir y vigilar la observancia de valores éticos. Tales valores deben enmarcar la conducta de socios, directivos y empleados, orientando su integridad y compromiso personal”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Podemos comentar que el Consejo de Administración y la Gerencia tienen la responsabilidad de motivar sobre los valores éticos en los trabajadores y socios.

Administración Estratégica

Las organizaciones deben formular el plan estratégico para el periodo de cuatro años mediante el análisis del ambiente externo es decir, conocer oportunidades y amenazas, e interno conocer fortalezas y debilidades, el mismo que sirve como fundamento para el establecimiento de visión y misión, objetivos, estrategias y valores de la institución. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Los instrumentos de gestión antes descritos serán elaborados e implementados por el Gerente o el Administrador, quien a su vez presentara al Consejo de Administración o Junta Directiva para su aprobación, y posterior conocimiento de la Asamblea General o Junta General. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Capacidad del Talento Humano

“Deberán estar claramente definidas las prácticas empleadas por la cooperativa para el proceso de selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación, promoción, y valoración del desempeño del talento humano”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Las organizaciones deberán observar los mecanismos de contratación y respetar de forma escrita la normativa laboral vigente, que incluye la contratación de personal con discapacidad y la implementación de políticas de salud ocupacional, cuestiones que promueven el buen vivir de los trabajadores. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

En la cooperativa deben contar con un documento escrito el cual sea una guía para la contratación del personal que promueven el buen vivir de los empleados.

Estructura Organizativa

La estructura organizacional deberá estar acorde con lo previsto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General y contemplar, además el nivel operativo de la institución, a través del cual se ejercen las actividades a fin de cumplir con el objeto social, así como las funciones que competen a cada área administrativa. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Nos indican que toda institución debe contar con una estructura organizacional prevista por el organismo de control con el propósito de cumplir con las normas indicadas.

Competencia Profesional

“Se deberán considerar como elemento social, las competencias de los directivos, empleados y trabajadores que forman parte de la institución, a fin de que contribuyan al cumplimiento de objetivos y metas, minimizando la presencia de factores de riesgo”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Podemos mencionar que la capacidad de las personas involucradas con la cooperativa es de suma importancia ya que ayuda a cumplir las metas, objetivos y contrarrestar riesgos futuros.

Responsabilidades Asignadas

“Las responsabilidades establecidas en los manuales funcionales serán elaboradas por el Gerente o Administrador y aprobadas por el Consejo de Administración o Junta Directiva y se sujetaran a la normativa vigente y a los objetivos de cada puesto de trabajo”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Podemos señalar que en los manuales funcionales existen responsabilidades designadas los cuales serán diseñadas por la Gerencia de la institución y aprobada por el Consejo de Administración.

Adhesión a las políticas Institucionales

“Todos los miembros que conforman la institución, observaran el cumplimiento de políticas, procedimientos, reglamentos y leyes que serán aplicadas de acuerdo a su respectiva área de trabajo”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Integridad y valores éticos

“La integridad y valores éticos solidos de la alta dirección fijan el estándar de conducta para la información financiera”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Atributos:



Gráfico 3: Atributos de la integridad y valores éticos

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Consejo de Administración

“El Consejo de administración ejerce la responsabilidad de supervisión de la información de la información financiera y el control interno asociado”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

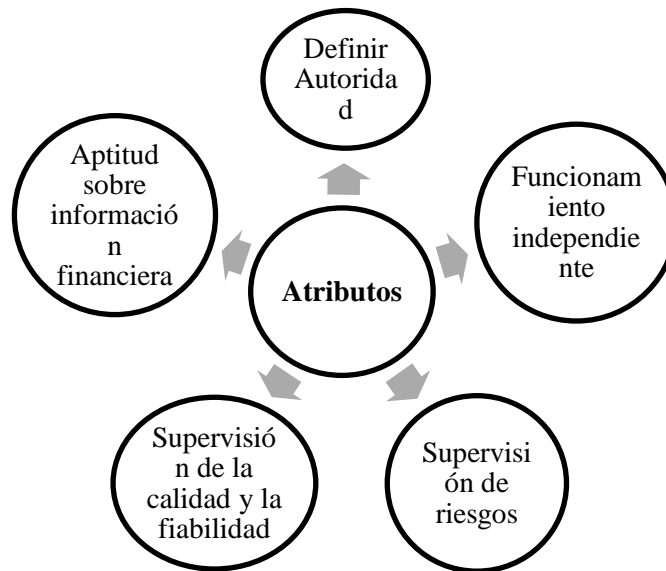


Gráfico 4: Atributos Consejo de Administración
Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Filosofía y estilo operativo de la dirección

“La Filosofía y la forma de operar de la dirección ayudan a lograr el control interno eficaz de la información financiera”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

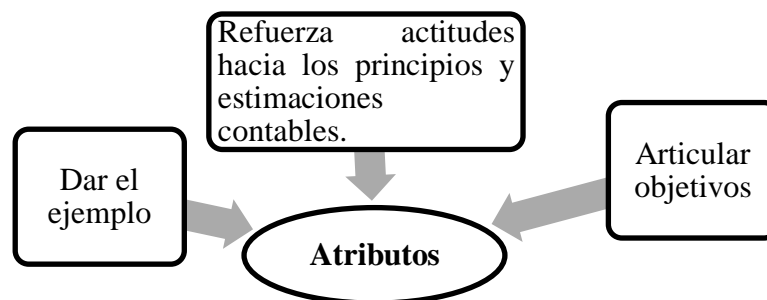


Gráfico 5: Atributos filosofía y estilo operativo de la dirección
Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Estructura Organizativa

“La estructura organizativa ayuda a lograr el control interno eficaz de la información financiera”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Sus atributos son:

- ✓ Establecer métodos para el reporte de la información financiera.
- ✓ Establecer una estructura.

Competencia sobre la información financiera

“Las instituciones retienen individuos competentes en información financiera y puestos de supervisión relacionados”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

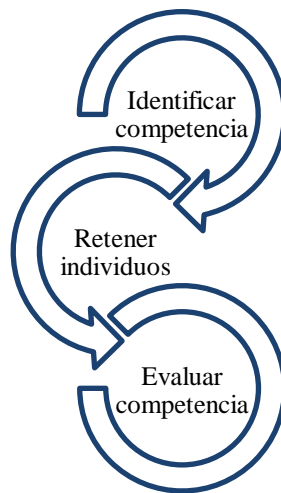


Gráfico 6: Atributos competencia sobre la información financiera

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Autoridad y Responsabilidad

“Se asignan niveles de autoridad, responsabilidad a la dirección y empleados”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Atributos:

- ✓ Definir responsabilidades
- ✓ Limitar autoridad

Recursos Humanos

“Se diseña e implementa políticas y prácticas de recursos humanos para facilitar el control interno eficaz”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

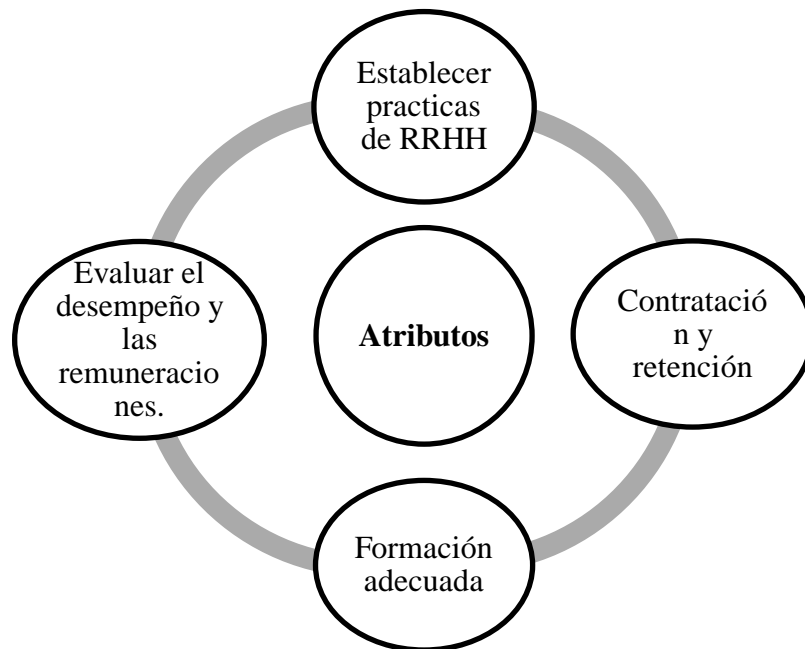


Gráfico 7: Atributos de Recursos Humanos

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

2.2.6.2 Gestión y Evaluación de Riesgos

El Representante Legal establecerá elementos que permitan identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos de la institución así como las estrategias para prevenirlos, mitigarlos o evitarlos. Las políticas para el manejo de riesgos también definen los roles y responsabilidades de la institución y de los colaboradores para responder a peligros reales y potenciales. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Principios de Evaluación de Riesgos

Los principios según SEPS son:

- ✓ Identificación de Riesgos

- ✓ Valoración del riesgo
- ✓ Respuesta al Riesgo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Los principios según COSO III son:

- ✓ Objetivo de la información financiera
- ✓ Riesgo de información financiera
- ✓ Riesgo de Fraude (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Identificación de Riesgos

Los directivos de la institución deben identificar los factores internos y externos que podrán afectar a la consecución de sus objetivos y analizar los peligros existentes como base para determinar cómo se deben gestionar. Una vez identificados estos factores, se puede considerar su relevancia y la cualificación como riesgos. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Puedo comentar que los administradores son los encargados de identificar los factores internos y externos, analizan los riesgos presentes así poder cumplir con los objetivos propuestos.

Valoración del riesgo

La valoración de riesgo consiste en la identificación y análisis de las fuentes de riesgo internas y externas que pueden ser relevantes para la consecución de los objetivos previstos, para ello, se suelen considerar la estimación de la probabilidad de ocurrencia del suceso que genera la desviación respecto de los objetivos institucionales, y las consecuencias de dicha desviación. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Nos indican que la valoración de riesgo es el análisis de los factores internos y externos que pueden afectar en el cumplimiento de los objetivos propuestos de la cooperativa, para lo cual es buscar estrategias para contrarrestar la ocurrencia del acontecimiento.

Respuesta al Riesgo

Los directivos luego de identificar y valorar el riesgo deben considerar opciones de respuesta para evitar, reducir el riesgo mediante el planeamiento de su gestión y los procesos que se utilizan para manejar y mitigar una amenaza. Esta gestión implica una secuencia de actividades como son el establecer objetivos y metas, asignar responsabilidades para áreas específicas, describir el proceso que evaluará estos riesgos y las áreas a considerar. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

En el proceso de respuesta al riesgo realizado por los directivos deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ **Evaluación de respuestas:** Analizarán cada uno de los riesgos detectados en la institución, determinarán su valoración y sus posibles efectos.
- ✓ **Selección de respuestas:** Identificarán cada una de las posibles respuestas al riesgo, a fin de seleccionar la más adecuada para manejar cada riesgo existente en la institución.
- ✓ **Desarrollo de acciones:** Implementarán un plan de acción que permita poner en marcha la respuesta al riesgo seleccionada y lograr contrarrestar cualquier perjuicio a la institución.

Objetivo de la información financiera

“La dirección especifica objetivos de información financiera con suficiente claridad y criterio para facilitar la identificación del riesgo”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Atributos:



Gráfico 8: Atributos de Información Financiera

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Riesgo de información financiera

“La institución identifica y analiza asociados al logro de los objetivos de la información financiera como base para determinar cómo se deberán gestionar estos riesgos”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

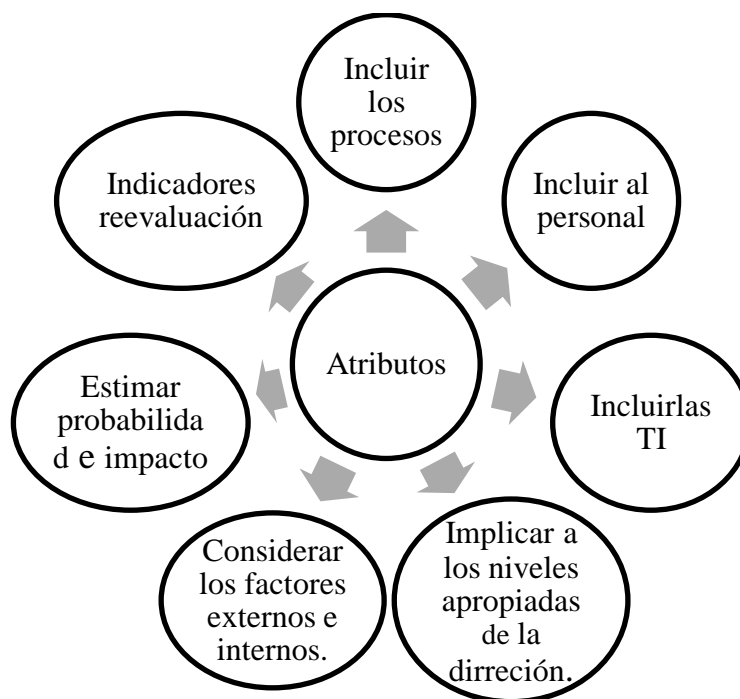


Gráfico 9: Atributos riesgo de información financiera

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Riesgo de Fraude

“La probabilidad de un error material debido a fraude se considera explícitamente cuando se evalúan los riesgos para lograr los objetivos de la información financiera”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Sus atributos son:

- ✓ Tener en cuenta los inventivos y las prestaciones
- ✓ Tener en factores de riesgo
- ✓ Establecer la responsabilidad

2.2.6.3 Actividades de Control

Socios o asociados, directivos, y demás colaboradores que forman parte del control interno de acuerdo a sus competencias, deben implementar todos los mecanismos necesarios para cumplir los objetivos y metas organizacionales, protegiendo de esta manera los activos e intereses del socio. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

“Las actividades de control no pueden generalizarse, responden a las necesidades del grupo al que pertenezcan, al tamaño y complejidad de cada institución”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Nos mencionan que dentro de las actividades de control los socios y administradores conforman el control interno, ya que ellos deben efectuar estrategias para alcanzar las metas y objetivos de la institución.

Principios de Actividades de Control

Los principios según la SEPS son:

- ✓ Separación de funciones y rotación de labores
- ✓ Autorización y aprobación de transacciones y operaciones
- ✓ Supervisión (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Los principios según COSO III son:

- ✓ Integración con la evaluación de riesgo
- ✓ Selección y desarrollo de actividades de control
- ✓ Políticas y procedimientos
- ✓ Tecnología de la información (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Separación de funciones y rotación de labores

El Gerente o Administrador y los directivos de cada institución deberán definir las funciones de sus empleados y la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Autorización y aprobación de transacciones y operaciones

De conformidad a la normativa vigente se establecerán los procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras, a fin de garantizar que solo se efectúen operaciones y actos administrativos válidos. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

La autorización y aprobación de transacciones es de suma importancia para asegurar el cumplimiento de las actividades y el control de las operaciones administrativas con el propósito que dichas operaciones se realicen correctamente.

Supervisión

El Gerente o el Administrador y demás directivos establecerán procedimientos para asegurar que el sistema de control interno está funcionando adecuadamente. La supervisión puede llevarse a cabo de dos formas: a través de actividades y evaluaciones recurrentes, o evaluaciones posteriores. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Nos indican que los administradores tienen la responsabilidad de crear procedimientos para un buen funcionamiento del control interno.

Integración con la evaluación de riesgo

“Se toman acciones para abordar los riesgos asociados al logro de los objetivos de la información financiera”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Sus atributos son:

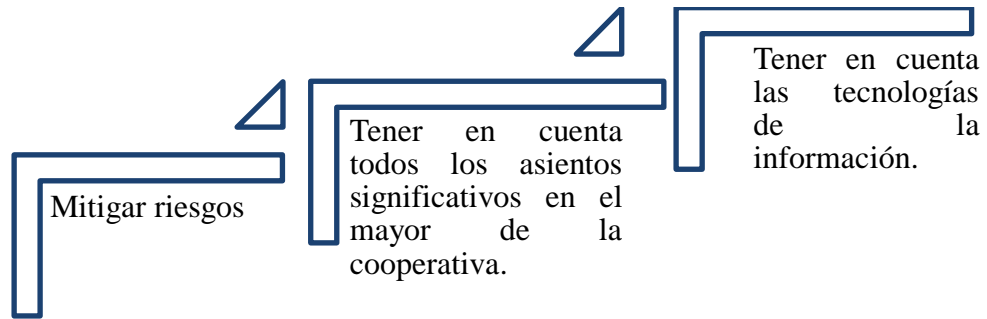


Gráfico 10: Componentes de la selección y desarrollo de actividades de control

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Selección y desarrollo de actividades de control

“Se seleccionan y desarrollan actividades de control teniendo en cuenta su costo y su potencial de eficacia de mitigar riesgos”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

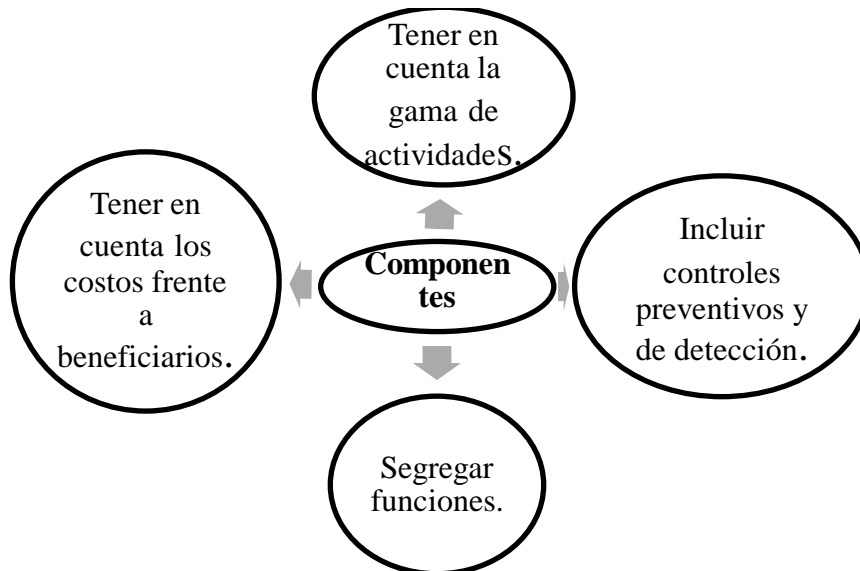


Gráfico 11: Componentes de la selección y desarrollo de actividades de control

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Políticas y Procedimientos

“Se establecen y comunican en toda la organización de las políticas relacionadas con la información financiera fiable”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Sus atributos son:

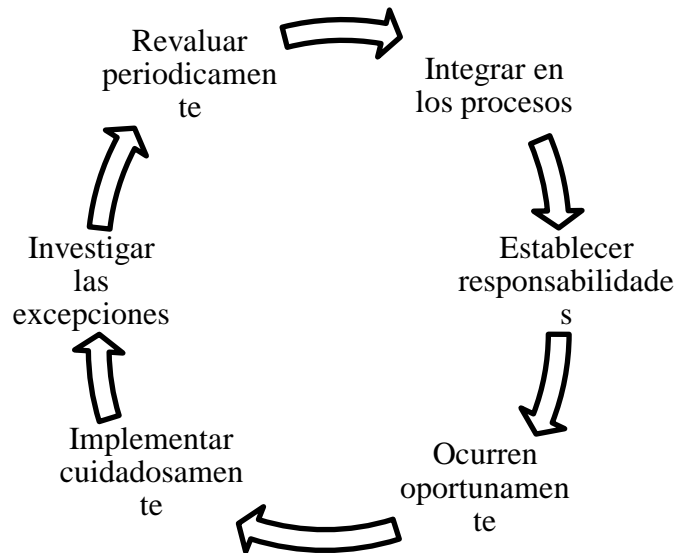


Gráfico 12: Políticas y procedimientos

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Tecnología de la información

“Se diseñan e implementan los controles de tecnología de la información donde sean aplicadas para ayudar a lograr los objetivos de la información financiera”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

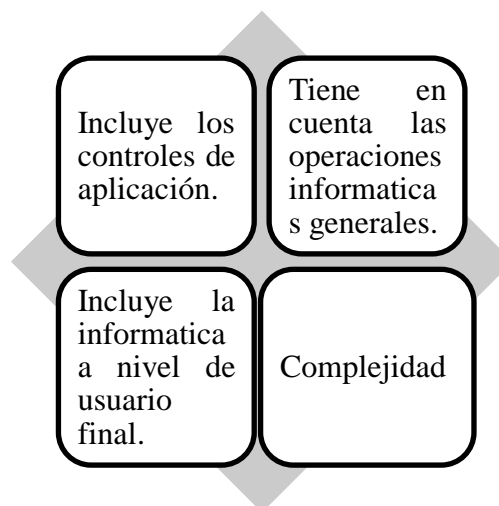


Gráfico 13: Tecnología de la información

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

2.2.6.4 Información y comunicación

El Gerente o el Administrador y los directivos de la institución deben identificar, obtener y comunicar información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas o procedimientos de información eficientes, orientados a producir informes sobre la gestión administrativa, financiera y operativa; para así lograr su manejo y control. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Nos mencionan que el Consejo de Administración y la Gerencia tienen la obligación de identificar y comunicar información veraz y precisa. En la cooperativa debe contar con un sistema eficaz con el objetivo de producir informes financieros oportunos.

PRINCIPIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Los principios según SEPS son:

- ✓ Controles sobre sistemas de información
- ✓ Canales de comunicación abiertos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Los principios según COSO III son:

- ✓ Información de reporte financiero
- ✓ Información de control interno
- ✓ Comunicación Interna
- ✓ Comunicación Externa (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Controles sobre sistemas de información

“Los sistemas de información podrán ser de ambiente tecnológico o manuales, y constituyen la herramienta necesaria para la consecución de los objetivos y estrategias a ser implantadas”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016, pág. 15)

Se debe tener siempre presente que en la implementación de sistemas de información tanto manuales como tecnológicos, deben efectuar controles que aseguren que la información a ser utilizada permanecerá intacta, sin modificaciones que alteren su resultado.

Canales de comunicación abiertos

“Las vías de comunicación utilizadas deben ser abiertas, fiables, y oportunas entre socios, directivos y empleados”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

“El Gerente o Administrador deberá definir las vías de comunicación interna, mismas que se utilizaran para informar las actividades que realiza la institución a sus socios, directivos, empleados, clientes y proveedores, de creerlo conveniente”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

La cooperativa deberá implementar un buzón de reclamos y quejas que utilizara para conocer la opción de un tercero, respecto de la cooperativa en prestación de servicios.

Información de reporte financiero

“Se identifica, captura y utiliza información pertinente en todos los niveles de la institución y se distribuye un formato y marco de tiempo para lograr los objetivos de reporte financiero”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)



Gráfico 13: Atributos información de reporte financiero

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Información de control interno

“Se identifica y captura información utilizada para poner en marcha otros componentes de control”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Sus atributos son:

- ✓ Recogida de datos
- ✓ Indicadores de resolución y actualización
- ✓ Mantenimiento de calidad

Comunicación Interna

“La comunicación permite y ayuda a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales de control interno en todos los niveles de la empresa”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Sus atributos son:

- ✓ Comunicar con el personal.
- ✓ Comunicar con el consejo de administración
- ✓ Incluir líneas de comunicación independiente
- ✓ Acceso a la información

Comunicación Externa

“Se comunica a partes externas los asuntos que afectaban la consecución de los objetivos de la información financiera”: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Sus atributos son:

- ✓ Proporcionar aportaciones
- ✓ Evaluación independiente

2.2.6.5 Seguimiento

El Gerente o el Administrador y el Consejo o Junta de Vigilancia deberán evaluar el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

El seguimiento se efectúa de forma continua durante el desarrollo de las actividades diarias en los distintos niveles de la institución.

Las evaluaciones pueden ser periódicas o de seguimiento continuo.

Principios de Seguimiento

Los principios según SEPS son:

- ✓ Evaluaciones periódicas
- ✓ Seguimiento Continuo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Los principios según COSO III son:

- ✓ Evaluaciones continuas e independientes
- ✓ Deficiencias de reporte (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Evaluaciones periódicas

Los directivos y demás personal que forman la organización, establecerán una evaluación periódica de la gestión y control interno. Las evaluaciones periódicas se realizan con un alcance y una frecuencia que se determinan, principalmente, en función de la valoración de riesgos y de la eficacia de los procesos de seguimiento continuo; estas debe realizarse al menos una vez al año, en la forma de la autoevaluación anual. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

El Consejo de Administración y la Gerencia tienen la obligación de realizar una evaluación constante del control interno al menos una vez al año, basándose de la valoración de riesgos y eficacia de las actividades.

Seguimiento Continuo

“El Representante Legal realizará seguimientos constantes al ambiente interno y externo, a fin de adoptar medidas oportunas sobre las actividades organizacionales que se puedan ver afectadas en la ejecución de planes y cumplimiento de objetivos”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Este seguimiento se refiere a actividades corrientes que comprenden controles regulares, así como tareas que las personas realizan en el cumplimiento de sus funciones. Estas actividades se realizan durante el curso normal de las operaciones para comprobar que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos, y ordenadas por los directivos.

Evaluaciones continuas e independientes

“Evaluaciones continuas e independientes permiten que la dirección determine si el control interno de la información financiero existe y funciona”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

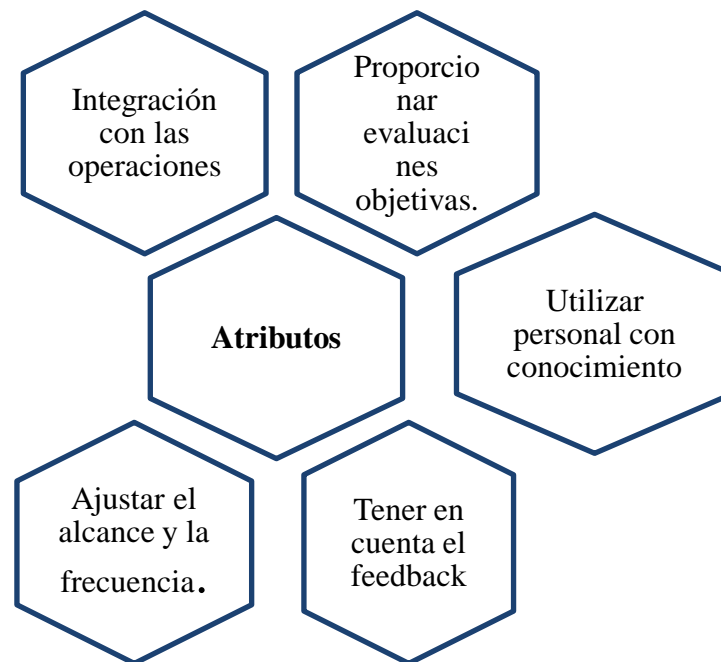


Gráfico 14: Atributos evaluaciones continuas e independientes

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Deficiencias de reporte

“Las deficiencias del control interno se detectan y comunican de forma oportuna a las partes responsables de tomar acción correctiva según ser apropiado por la dirección y el consejo”. (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

Sus atributos:

- ✓ Informar las observaciones
- ✓ Informar las deficiencias
- ✓ Corregir oportunamente

2.3 IDEA A DEFENDER

Con el diseño de un manual de control interno en relación a la normativa de la SEPS, ayudara al cumplimiento de las metas y objetivos planificados para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., permitiendo medir la eficiencia y eficacia en la toma de decisiones gerenciales.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Manual de Control Interno

2.4.1 Variable Dependiente

Administración Eficaz

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Cualitativa

La investigación es cualitativa, ya que se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación en el proceso de la interpretación. Mediante esta modalidad de investigación se evalúa el Control Interno con el propósito de comprobar el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa, la eficiencia, eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las normas.

3.1.1 Cuantitativo

Es investigación cuantitativa ya que por medio de la recolección de datos podrá comprobar la idea a defender, se obtuvo información de la institución en base a las encuestas que se sometieron a la tabulación e interpretación de datos, con el fin de obtener más información confiable de esa forma se pudo determinar cuál es la verdadera situación en la que se encuentra la cooperativa.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el avance de este trabajo investigativo se aplican tres tipos de investigación.

3.2.1 Investigación de Campo

Este tipo de investigación se realiza con el objetivo de recolectar material directo de la información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo a través de encuestas, cuestionarios y observaciones. El objetivo es adquirir la información veraz, es decir necesita la observación directa por parte de la persona investigando.

3.2.2 Investigación Documental – bibliográfica

Esta investigación permite ampliar y profundizar los varios enfoques, teorías y criterios de los diferentes autores a cerca del control interno. De tal manera que se pueda comparar varios modelos, tendencias o realidades en otras cooperativas.

3.2.3 Investigación Descriptiva

Se utiliza este tipo de investigación para analizar y clasificar el modo en que se efectúan los procesos internos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen varias características comunes observables en un lugar y momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

La población que utilizará como el objeto de investigación será de 11 empleados que trabajan en cada una de las unidades ya sea en lo administrativo y financiero, dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Tabla 2: Población Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda.

Nº	ROLES	CANTIDAD
1	Consejo de Administración	1
2	Consejo de Vigilancia	1
3	Unidad Administrativo	1
4	Unidad de Negocios	1
5	Unidad Financiero	2
6	Asesores de Crédito	1
7	Sistemas	1
8	Cajero	1
9	Servicio al Cliente	1
TOTAL		10

Fuente: Población Coac. Acción y Desarrollo Ltda.

Elaborado por: Blanca Copa

3.3.1 Muestra

Por ser la población sumamente reducida no se aplicara ningún tipo de muestreo.

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

Donde

n = Tamaño de la muestra

N = Población

K² = 2.56 constante que no debes ser menos de 95%

e = 0.1 error máximo admisible

p = 0.50 probabilidad a favor

q = 0.50 probabilidad en contra

3.4 METODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos de investigación

El método de investigación es el conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o de las técnicas necesarias, examina o soluciona un problema o un conjunto de problemas de investigación (Bernal, 2010)

Método Deductivo

El método a aplicar en la presente investigación es el método deductivo porque parte de lo general a lo particular, es decir de problemática que es la falta de un Manual de Control Interno en la Coac. Acción y Desarrollo Ltda. Se determinó errores e incumplimientos que afectaron a la institución.

Método Analítico

Mediante este método se examina y observa detalladamente los documentos e información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, para realizar un análisis exhaustivo y pertinente de los mismos.

3.4.1 Técnicas e Instrumentos

Observación

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, ya que es una ayuda al investigador para obtener el mayor número de datos. También consiste en observar claramente, tomar información y poder registrar para un futuro análisis.

Cuestionario

Se realiza cuestionario para realizar preguntas sobre los aspectos que interesan en el tema planteado y las preguntas serán contestadas por los encuestados para recopilación de datos.

3.5 RESULTADOS

En la cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., se procedió a realizar las encuestas pertinentes sobre el Control Interno basado en el método COSO III ya que se adapta a los mismos componentes de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con las debilidades que se encuentran en dicha encuesta, ayudara a la Gerencia a tomar decisiones inmediatas sobre los resultados. De acuerdo al marco integrado de Control Interno se desarrolló instrumentos basados en el COSO III que aplicados crean un eficiente Sistema de Control Interno ya que refleja los 5 componentes y los 17 principios para su correcto desempeño.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL				
Principio 1: Demuestra Compromiso con la integridad y valores éticos				
Objetivo 1: Determinar si la cooperativa establece un entorno organizacional basado en conductas éticas al ejercicio de valores, prácticas y reglas, normas adecuadas a fin de lograr los objetivos planteados.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACIÓN	OBSERVACIONES
P1A1	¿La cooperativa tiene un código de ética?		5	
P1A2	¿El personal cumple y fomenta un comportamiento basado en valores éticos y morales hacia sus dependientes?		4	
P1A3	¿Los trabajadores conocen la normativa vigente que regula su conducta?		2	El personal no tiene conocimiento del código de ética.
P1A4	¿La cooperativa efectúa inducción a los nuevos empleados sobre ética?		3	
P1A5	¿El código de ética se actualiza de acuerdo al tiempo transcurrido y a las necesidades existentes?		1	El código de ética continúa intacto.
P1A6	¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético?		3	
TOTAL			18	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

$$X = \frac{5+4+2+3+1+3}{6} = \frac{18}{6} = 3$$

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

Principio 2: Demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión.				
Objetivo 2: Establecer el grado de independencia, participación y supervisión del control interno por parte del Consejo de Administración a fin de evaluar el cumplimiento de sus funciones dentro de la cooperativa.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACIÓN	OBSERVACIONES
P2A7	¿Se analizan los conocimientos y habilidades requeridas para actividades en forma eficiente?		2	
P2A8	¿Los administrativos demuestran un compromiso permanente con el sistema de Control Interno?		4	
P2A9	¿Existen manual de funciones que comprende cada uno de los puestos de trabajo?		1	Existe manual de funciones pero no encuentran actualizada.
P2A10	¿Existe comunicación segura entre el personal y los miembros del Consejo de Administración?		2	
P2A11	¿Se ha realizado un análisis de competencias requeridas por el personal para desempeñar las funciones?		4	
P2A112	¿Al presentarse inconvenientes en la cooperativa existe disponibilidad para permitir la discusión y deliberación?		3	
TOTAL			16	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho

$$X = \frac{2+4+1+2+4+3}{6} = \frac{16}{6} = 2.67$$

4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

Principio 3: Establece las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad.				
Objetivo 3: Determinar la seriedad con la que toma en cuenta las responsabilidades, delegación de autoridad y los niveles jerárquicos dentro de la cooperativa.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACIÓN	OBSERVACIONES
P3A13	¿Los trabajadores tienen iniciativa para resolver los inconvenientes que se presentan dentro de la cooperativa?		3	
P3A14	¿Los cargos superiores son cubiertos con personal de capacidad, experiencia profesional?		5	
P3A15	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo del personal para asignar responsabilidades?		1	La antigüedad no es factor importante al momento de delegar responsabilidades.
P3A16	¿El Gerente revisa si se cumple las funciones establecidas al personal?		5	
P3A17	¿Existe delegación de funciones?		4	
P3A18	¿El personal de una función específica es comprometido de sus omisiones y decisiones?		3	
TOTAL			21	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

$$X = \frac{3+5+1+5+4+3}{6} = \frac{21}{6} = 3.50$$

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL				
Principio 4: Demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos.				
Objetivo 4: Establecer las políticas necesarias que permitan un mejor reclutamiento y capacitación al personal.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACI.	OBSERVACIONES
P4A19	¿La administración de Recursos Humanos se aplica en base a la normativa legal y vigente?		4	
P4A20	¿Para elegir al personal adecuado se comunica a concurso de méritos y oposiciones?		1	El personal es seleccionado a través de currículo vitae.
P4A21	¿Se realiza un examen minucioso del currículo vitae que presenten cambios frecuentes de trabajo o inactividad?		5	
P4A22	¿Existen lineamientos para la contratación del personal?		1	No existe un proceso definido para la contratación del personal.
P4A23	¿Existe un compromiso intacto hacia la elaboración responsable de información financiera, gestión, y contable?		3	
P4A24	¿Se realiza seguimiento a los candidatos si han tenido procesos pendientes relacionados con responsabilidades o comportamiento personal?		4	
TOTAL			18	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho

$$X = \frac{4+1+5+1+3+4}{6} = \frac{18}{6} = 3$$

5	Muy satisfecho
---	----------------

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO**

**CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017**

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL				
Principio 5: Demuestra compromiso para hacer cumplir con las responsabilidades.				
Objetivo 5: Establecer políticas para el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACIÓN	OBSERVACIONES
P5A25	¿La administración mantiene actualizado al gerente del desempeño del personal?		5	
P5A26	¿La cooperativa cuenta con una estructura organizativa que muestra claramente la relación jerárquica funcional?		4	
P5A27	¿Cuenta con un diagrama de la estructura organizativa?		1	El organigrama se encuentra en proceso de aprobación.
P5A28	¿Se realiza permanentemente evaluaciones de desempeño del personal que trabaja dentro de la Cooperativa?		2	Se evalúa el rendimiento del personal pero no es documentado.
P5A29	¿El personal conoce los objetivos de la cooperativa y como su desempeño contribuye al logro del mismo?		2	
P5A30	¿La administración exige respecto de la normativa ya sea externa e interna que regulan a la cooperativa y mantiene una actitud de no tolerancia sobre incumplimiento significativos?		4	
TOTAL			18	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho

$$X = \frac{5+4+1+2+2+4}{6} = \frac{18}{6} = 3$$

5	Muy satisfecho
---	----------------

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.**

ACTIVIDADES DE CONTROL	
PRINCIPIO	VALOR
Principio 1	3
Principio 2	2.67
Principio 3	3.50
Principio 4	3
Principio 5	3
PROMEDIO	3.03

$$\Sigma = \frac{3+2.67+3.50+3+3}{5} = \frac{15.17}{5} = 3.03$$

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS				
Principio 6: La Cooperativa define los objetivos relevantes.				
Objetivo 6: Establecer que los objetivos se encuentren claramente determinados y los lineamientos para su desarrollo sean puestos en práctica con el propósito de un eficiente control de la cooperativa.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORA.	OBSERVACIONES
P6A31	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la cooperativa?		1	Los objetivos son establecidos de manera general, mas no por cada departamento.
P6A32	¿La cooperativa trabaja cumpliendo las nuevas leyes y disposiciones de SEPS?		5	
P6A33	¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de objetivos han sido identificadas?		4	
P6A34	¿Los objetivos de la cooperativa son claros y concuerdan con la misión?		4	
P6A35	¿En caso de no cumplir los objetivos de la cooperativa la administración toma decisiones para contrarrestarlo?		4	
P5A36	¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal?		2	
TOTAL			20	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

$$X = \frac{1+5+4+4+4+2}{6} = \frac{20}{6} = 3.33$$

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS				
Principio 7: La Cooperativa identifica los riesgos y analiza la gestión.				
Objetivo 7: Medir e identificar los posibles riesgos que impiden el desarrollo eficiente.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACIÓN	OBSERVACIONES
P7A37	¿El comité de riesgos cumple sus funciones eficientemente?		5	
P7A38	¿El comité de riesgos favorece la identificación periódica de riesgos que afecten a la cooperativa?		4	
P7A39	¿Se clasifican los riesgos dependiendo la importancia y el impacto que causan a la cooperativa?		1	Es una función del comité de crédito.
P7A40	¿La información es veraz y clara en el momento que se identifica un riesgo?		2	
P7A41	¿Se ha determinado los factores críticos del éxito internos y externos cuyos cambios pueden perjudicar el logro de metas?		1	No se ha podido identificar.
P7A42	¿Se ha difundido en todos los niveles el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias?		4	
TOTAL			17	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho

$$X = \frac{5+4+1+2+1+4}{6} = \frac{17}{6} = 2.83$$

4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS				
Principio 8: Valoración del Riesgo de Fraude				
Objetivo 8: Realizar análisis de riesgo a fin de medir las consecuencias que producen dentro de la Cooperativa.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACIÓN	OBSERVACIONES
P8A43	¿Existen criterios formales para definir la importancia de riesgo?		2	
P8A44	¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?		3	
P8A45	¿El comité de riesgos prioriza los riesgos según su importancia relativa y nivel de ocurrencia?		2	
P8A46	¿Cuándo se presenta un riesgo se establece culpable por no haber tomado las acciones oportunas?		3	
P8A47	¿Se realiza análisis de riesgos y se toman medidas para mitigarlos y prevenir en un futuro?		4	
P8A48	¿Existe medida de control y precaución en caso de encontrar un riesgo?		1	No existe medida de prevención de riesgos.
TOTAL			15	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

$$X = \frac{2+3+2+3+4+1}{6} = \frac{15}{6} = 2.5$$

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS				
Principio 9: La Cooperativa identifica y analiza cambios.				
Objetivo 9: Determinar la existencia de mecanismos de acción que permitan manejar cambios que envuelven la actividad de la cooperativa.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACIÓN	OBSERVACIONES
P9A49	¿Se maneja un sistema de reporte de información sobre acciones que indiquen cambios?		1	No se realizan análisis periódicos de factores internos o externos.
P9A50	¿La cooperativa cuenta con un plan de contingencia ante circunstancias cambiantes?		2	La cooperativa no posee un documento formal de un plan de contingencia.
P9A51	¿Cuenta con un control sobre las medidas precautelares tomadas por un riesgo detectado antes?		4	
P9A52	¿Se tiene en cuenta las observaciones y recomendaciones de auditorías internas anteriores?		5	
P9A53	¿El personal conoce sobre posibles que puedan afectar a la cooperativa?		2	
P9A54	¿Existe controles que aseguren que las acciones de cada nivel se lleven a cabo de manera correcta?		4	
TOTAL			18	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

$$X = \frac{1+2+4+5+2+4}{6} = \frac{21}{6} = 3$$

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.**

EVALUACIÓN DE RIESGOS	
PRINCIPIO	VALOR
Principio 6	3.33
Principio 7	2.83
Principio 8	2.50
Principio 9	3
PROMEDIO	2.92

$$\Sigma = \frac{3.33+2.83+2.5+3}{4} = \frac{11.66}{4} = 2.92$$

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL				
Principio 10: La Cooperativa define los las actividades de control.				
Objetivo 10: Determinar la existencia de mecanismos que permitan tener controles preventivos, manuales, defectivos y controles administrativos.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORA.	OBSERVA.
P10A55	¿Cuenta con un plan de mantenimiento preventivo sobre los activos fijos?		4	
P10A56	¿Los activos financieros tienen asignados los responsables de su custodia?		5	
P10A57	¿Se compara con registros y se determinan diferencias existentes en cuentas principales?		5	
P10A58	¿La documentación sobre transacciones y hechos reveladores es exacta y completa?		2	
P10A59	¿Realizan rotación del personal en las tareas que pueden dar lugar a irregularidades?		2	
P10A60	¿Las responsabilidades y tareas vinculadas a la autorización, procesamiento, aprobación, y registro, pagos o recepción de fondos, auditoría y custodia de fondos, valores o bienes de la cooperativa están establecidas a diferentes personas?		1	Dentro de contabilidad existen funciones que no son realizadas por la persona encargada.
TOTAL			19	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

$$X = \frac{4+5+5+2+2+1}{6} = \frac{19}{6} = 3.17$$

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL				
Principio 11: La Cooperativa define las actividades de la tecnología.				
Objetivo 11: Determinar la eficiencia y el óptimo manejo de los sistema de información que utiliza la cooperativa.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORA.	OBSERVA.
P11A61	¿El sistema evidencia la información financiera completa y precisa?		2	
P11A62	¿El paquete reconoce la detección de errores automáticos y permite la edición de la información?		1	Los errores se reconocen manualmente el sistema no específica.
P11A63	¿El paquete de software de la cooperativa tiene un diseño, implementación y actualización de manera que se pueda controlar el desarrollo del mismo?		4	
P11A64	¿El personal encargado de sistemas conoce a profundidad cada aplicación y el manejo del mismo?		5	
P11A65	¿Cuentan con un flujo de información apropiado entre las distintas áreas de la cooperativa?		4	
P11A66	¿Solo el personal autorizado tiene acceso a los recursos y activos de la cooperativa?		5	
TOTAL			21	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

$$X = \frac{2+1+4+5+4+5}{6} = \frac{21}{6} = 3.5$$

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL				
Principio 12: La Cooperativa despliega las actividades de control a través de políticas.				
Objetivo 12: Establece políticas y procedimientos de control interno y de la misma manera determinar si son establecidos, comunicados y se llevan a cabo para el buen desempeño integral de la Cooperativa.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACIÓN	OBSERVACIONES
P12A67	¿Existe documentos acerca de la estructura de control interno, y están disponibles al alcance del personal?		4	
P12A68	¿Las políticas aplicadas son evaluadas frecuentemente?		1	No se realiza evaluación o seguimiento a las políticas.
P12A69	¿La delegación de funciones y tareas se encuentran dentro del lineamiento establecido por la Dirección?		2	
P12A70	¿Existen procedimientos para asegurar la confiabilidad de la información?		5	
P12A71	¿Los procedimientos de control aseguran que las tareas son elaboradas exclusivamente por el personal que tiene asignada esa función?		4	
TOTAL			16	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho

$$X = \frac{4+1+2+5+4}{5} = \frac{16}{5} = 3.20$$

5	Muy satisfecho
---	----------------

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.**

ACTIVIDADES DE CONTROL	
PRINCIPIO	VALOR
Principio 10	3.17
Principio 11	3.50
Principio 12	3.20
PROMEDIO	3.29

$$\Sigma = \frac{3.17+3.50+3.20}{3} = \frac{9.87}{3} = 3.29$$

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017**

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Principio 13. La Cooperativa obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.				
Objetivo 13: Capturar información financiera y no financiera relacionada con las actividades que se desarrollan dentro de la cooperativa.				
N°	PREGUNTA	RESPONSA.	VALORA.	OBSERVA.
P13A72	¿Los sistemas de información son revisados permanentemente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la cooperativa?		2	
P13A73	¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?		1	El consejo de administración no da valor necesario a los sistemas de información.
P13A74	¿En las actividades se procesa, identifica y comunica la información pertinente en la forma y tiempo preestablecido?		5	
P13A75	¿Se utilizan reportes para entregar información, cuando es requerida por los diferentes niveles de la cooperativa?		3	
P13A76	¿Están definidos los distintos reportes que deben enviar a los diferentes niveles internos para la toma de decisiones?		4	
P13A77	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal ascendente y descendente?		4	
TOTAL			19	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho

$$X = \frac{2+1+5+3+4+4}{6} = \frac{19}{6} = 3.17$$

5	Muy satisfecho
---	----------------

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO**

**CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017**

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Principio 14. Comunicación Externa				
Objetivo 14: Establecer el nivel de comunicación y difusión de las políticas internas, valores éticos, misión, visión y objetivos con la finalidad de lograr una eficiente comunicación.				
N°	PREGUNTA	RESPONSA.	VALORA.	OBSERVA.
P14A78	¿La administración mantiene informada a la asamblea general sobre el desempeño del personal?		1	La administración no comunica a la asamblea general los resultados del personal de forma precisa y oportuna.
P14A79	¿El sistema de comunicación facilita a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?		4	
P14A80	¿Existen estrategias establecidos para que el personal pueda aportar sus recomendaciones de mejora?		3	
P14A81	¿La cooperativa ha elaborado documentos que orienten la comunicación?		3	
P14A82	¿Existen canales de comunicación interna para reportar quejas, reclamos y sugerencias que puedan presentarse dentro de la cooperativa y con sus socios?		2	
P14A83	¿Cuentan con estrategias que aseguren la comunicación en todos los sentidos?		5	
TOTAL			18	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

$$X = \frac{1+4+3+3+2+5}{6} = \frac{18}{6} = 3$$

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Principio 15. La cooperativa se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.				
Objetivo 15: Establecer la comunicación con persona externas a la cooperativa a fin de conocer el impacto y manejo de la información y la manera cómo afecta al control interno.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACIÓN	OBSERVACIONES
P15A84	¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros o con personas externas?		4	
P15A85	¿La página web de la cooperativa se encuentra debidamente funcionando?		1	La página web se encuentra suspendida.
P15A86	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?		3	
TOTAL			8	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

$$X = \frac{4+1+3}{3} = \frac{8}{3} = 2.67$$

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
PRINCIPIO	VALOR
Principio 13	3.17
Principio 14	3.00
Principio 15	2.67
PROMEDIO	2.95

$$\Sigma = \frac{3.17+3+2.67}{3} = \frac{8.84}{3} = 2.95$$

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017

COMPONENTE: MONITOREO				
Principio 16. La cooperativa realiza actividad de monitoreo.				
Objetivo 16: Determinar la existencia de un proceso de seguimiento continuo para valorar la calidad de la gestión de sistema de control interno.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACIÓN	OBSERVACIONES
P16A87	¿Se ejecutan acciones de supervisión para conocer oportunamente si los procesos que se hacen están acorde a los procesos o flujos gramas establecidos?		1	No existe una verificación de documentos con lo ejecutado de manera periódica.
P16A88	¿Se dispone de información apropiada sobre el logro de los objetivos operacionales de la cooperativa?		4	
P16A89	¿Las faltas en el comportamiento del personal se ponen en conocimiento de la administración correspondiente?		4	
P16A90	¿Se comparan los resultados obtenidos con los proyectados?		4	
P16A91	¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el sistema de control interno?		4	
TOTAL			17	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho

$$X = \frac{1+4+4+4+4}{5} = \frac{17}{5} = 3.40$$

5	Muy satisfecho
---	----------------

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO**

**CHECK LIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017**

COMPONENTE: MONITOREO				
Principio 17. La cooperativa realiza la actividad de monitoreo sobre reporte de deficiencias.				
Objetivo 17: Determinar si las deficiencias existentes son analizadas directamente y con la rapidez posible a fin de alcanzar eficacia en el sistema de control interno.				
N°	PREGUNTA	RESPONSABLE	VALORACIÓN	OBSERVACIONES
P17A92	¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican con rapidez posible para la toma de decisiones?		4	
P17A93	¿Se ejecuta seguimiento a la implementación de las recomendaciones propuestas para superar los problemas?		4	
P17A94	¿El sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Gerencia con el fin de revisar su eficiencia y vigencia?		1	No es evaluado periódicamente el sistema de control interno.
P17A95	¿Las sugerencias de los informes externos son tomadas en cuenta para la toma de decisiones a fin de fortalecer el control interno?		3	
TOTAL			12	

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

$$X = \frac{4+4+1+3}{4} = \frac{12}{4} = 3$$

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.

MONITOREO	
PRINCIPIO	VALOR
Principio 16	3.40
Principio 17	3.00
PROMEDIO	3.20

$$\Sigma = \frac{3.40+3}{2} = \frac{6.40}{2} = 3.20$$

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2017**

N°	COMPONENTES	PROMEDIO
1	Entorno de Control	3.03
2	Evaluación de Riesgos	2.92
3	Actividades de Control	3.29
4	Información y Comunicación	2.95
5	Monitoreo	3.20
CONTROL INTERNO		<u>3.08</u>

$$\Sigma = \frac{3.03+2.92+3.29+2.95+3.20}{5} = \frac{15.39}{5} = 3.08$$

Valoración	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

3.6 VERIFICACIÓN

DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

La idea trazada en este trabajo de investigación se confirmó con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los trabajadores de la Cooperativa, de esta manera con el Diseño de un Manual de Control Interno basado en la normativa de SEPS, se podrá optimizar procesos y actividades de la Coac. Acción y Desarrollo Ltda.

PRODUCTOS DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO

Entorno de Control

Es obligación de consejo de administración y la gerencia establecer un ambiente de control apropiado, ya que es la base de control interno para el desarrollo de otros componentes, de manera que aportara confiabilidad, mediante una estructura organizativa eficaz, política de administración y control.

Principio 1: Demuestra Compromiso con la Integridad y Valores Éticos		
Los estándares de conducta deben ser comunicados de manera normal, ya sea al nivel interno y externo de la cooperativa. Las conductas que no son debidas de los usuarios externos pueden mostrar negativamente a la Asamblea General y ocasionar un daño en la reputación a la cooperativa ya sé que propone el código de conducta.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿El código de ética se actualiza de acuerdo al tiempo transcurrido y a las necesidades existentes? ¿Los trabajadores conocen la normativa vigente que regula su conducta?	Actualizar el Código de Ética.	✓ Código de Ética
	Tener constancia escrita del compromiso por parte de los trabajadores a los valores éticos.	✓ Taller de Socialización de Código de Ética ✓ Carta compromiso de Código de Ética por parte de los empleados
	Especificar indicadores para identificar situaciones a la conducta, estos indicadores deben ser revisados de forma permanente.	✓ ✓ Indicadores para medir la Ética de Cooperativa.

Principio 2: Ejerce Responsabilidad de Supervisión		
El Consejo de Administración de la Cooperativa tiene la responsabilidad de supervisar y salvaguardar la gestión y resultados de la institución. La supervisión es apoyada por la estructura organizacional, y son responsables de la implementación del manual de control interno.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿Existen manual de funciones que comprende cada uno de los puestos de trabajo?	Diseñar manual de funciones.	✓ Manual de funciones
	Diseñar manual de procedimientos.	✓ Manual de Procedimientos.

Principio 3: Establece Estructura, Autoridad y Responsabilidad		
La estructura de la cooperativa desarrollan día a día por esta situación al administración necesariamente debe evaluar la efectividad y eficiencia de la estructura como ayuda del control interno.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo del personal para asignar responsabilidades?	Determinar las competencias del personal.	✓ Evaluación del personal ✓ Organigrama Estructural
	Actualizar el organigrama estructural de la cooperativa.	
	Verificar si el personal está apto para ascender de cargo.	

Principio 4: Demuestra Compromiso para la Competencia		
Las competencias son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades y valores de manera integral, la cual se obtiene a lo largo de la experiencia profesional y capacitación permanente.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿Para elegir al personal adecuado se comunica a concurso de méritos y oposiciones? ¿Existen lineamientos para la contratación del personal?	Determinar el proceso a seguir al contratar al personal.	✓ Proceso de contratación del personal.
	Comunicar al concurso de méritos y oposiciones.	
	Evaluación minuciosa de currículum vitae.	

Principio 5: Hacer Cumplir con las Responsabilidades		
El Consejo de Administración y la Gerencia son responsables de la supervisión, evaluación e implementación de las estructuras, responsabilidades y autoridades a través de un matriz para definir obligaciones.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿Cuenta con un diagrama de la estructura organizativa? ¿Se realiza permanentemente evaluaciones de desempeño del personal que trabaja dentro de la Cooperativa?	Actualizar la estructura organizacional.	✓ Manual de plan de capacitación
	Capacitación al personal sobre el logro de sus objetivos como trabajador.	
	Evaluaciones permanentes al personal de la cooperativa.	

Evaluación de Riesgos

Principio 6: Especifica Objetivos Relevantes		
El Comité de Crédito tiene la obligación de establecer los objetivos con los demás departamentos de la cooperativa y separar en objetivos operativos de información.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la cooperativa?	Establecer los objetivos por cada departamento.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos de Operativo ✓ Objetivos de Cumplimiento (Negocios) ✓ Objetivos de Financiero
	Actualizar los objetivos de la cooperativa que coincidan con la misión.	

Principio 7: Identifica y Analiza los Riesgos		
El Comité de Crédito debe considerar los riesgos en todos los niveles de la Cooperativa y tomar las estrategias necesarias.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿Se clasifican los riesgos dependiendo la importancia y el impacto que causan a la cooperativa? ¿Se ha determinado los factores críticos del éxito internos y externos cuyos cambios pueden perjudicar el logro de metas?	Determinar los procedimientos a seguir para la detección de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tabla de identificación de riesgos de Gerencia. ✓ Tabla de identificación de riesgos de Negocios. ✓ Tabla de identificación de riesgos de Contabilidad y auxiliar. ✓ Tabla de identificación de riesgos Crédito y Cobranza
	Determinar cómo manejar la exposición de riesgo para la toma de decisiones.	

Principio 8: Evalúa el Riesgo de Fraude		
El Comité de Crédito debe tomar en cuenta los posibles actos de corrupción de los trabajadores de la cooperativa o personas externas a ello, ya que afecta al cumplimiento de las metas institucionales.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿Existe medida de control y precaución en caso de encontrar un riesgo?	Ejecutar una matriz de calificación preliminar de riesgos.	✓ Matriz de Riesgos

Principio 9: Identifica y Analiza Cambios Importantes		
El Comité de Crédito debe analizar y evaluar cambios que puedan afectar al sistema de control interno.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿Se maneja un sistema de reporte de información sobre acciones que indiquen cambios?	Identificar y evaluar los cambios que puede impactar a la cooperativa.	✓ Matriz de Deficiencias
¿La cooperativa cuenta con un plan de contingencia ante circunstancias cambiantes?	Analizar los medios internos y externos a fin de tener actualizado el material.	

Actividades de Control

Principio 10: Selecciona y Desarrolla Actividades de Control		
El Consejo de Administración de la cooperativa debe elegir y desarrollar actividades de control que ayuden a contrarrestar los riesgos para conseguir el desarrollo de la Cooperativa.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿Las responsabilidades y tareas vinculadas a la autorización, procesamiento, aprobación, y registro, pagos o recepción de fondos, auditoria y custodia de fondos, valores o bienes de la cooperativa están establecidas a diferentes personas?	Segregación de funciones para el personal de la institución.	✓ Modelo de Control Interno.
	Desarrollar actividades de control de la cooperativa.	

Principio 11: Selecciona y Desarrolla Controles Generales Sobre Tecnología		
La administración debe elegir y desarrollar actividades de tecnología para apoyo de progreso y cumplimiento de metas.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿El paquete reconoce la detección de errores automáticos y permite la edición de la información?	Capacitación permanente al personal sobre procesos de las transacciones.	✓ Modelo lógico de Sistema Informático.
	Monitoreo permanente a los procesos realizados.	

Principio 12: Implementa a través de Políticas y Procedimientos		
La cooperativa se debe desplegar actividades de control a través de políticas.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿Las políticas aplicadas son evaluadas frecuentemente?	Retroalimentar sobre proceso de las transacciones.	✓ Flujo de Sistemas Informáticos
	Evaluar a los trabajadores sobre el tema de retroalimentación.	

Información y Comunicación

Principio 13: Información Relevante		
En la cooperativa realizan las actividades que genera y usa información que debe ser de calidad para ayudar el crecimiento del control interno.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	Incluir la importancia de sistemas de información en el reglamento interno.	✓ Manejo de reportes Internos.
	Reportes financieros de diferentes áreas para una correcta toma de decisiones.	

Principio 14: Comunicación Interna

La comunicación interna es una herramienta estratégica en las instituciones, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la institución.

Pregunta	Actividades	Producto
¿La administración mantiene informada a la asamblea general sobre el desempeño del personal?	Establecer mecanismos para medir el desempeño de los trabajadores.	✓ Sistemas de Comunicación Interna.
	Archivar la información de evaluaciones realizadas a los trabajadores.	

Principio 15: Comunicación Externa

La cooperativa es una institución que administra los recursos de los socios tomando en cuenta que se requiere brindar confianza, la comunicación externa es de suma importancia ya que se requiere informar el manejo eficiente de recursos de los socios, la eficiencia, eficacia y economía, incentivos, políticas y otros servicios brindados

Pregunta	Actividades	Producto
¿La página web de la cooperativa se encuentra debidamente funcionando?	Asignar un responsable para el debido trámite de página web.	✓ Sistema de comunicación externa de la cooperativa.
	Actualizar la página web institucional para una mejor presentación institucional.	

Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes		
Las evaluaciones que se realiza de manera mensual contienen revisiones y evaluaciones por cada trabajador con el propósito de comprobar si los principios o estrategias implementados han sido útiles para medir el desempeño.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿Se ejecutan acciones de supervisión para conocer oportunamente si los proceso que se hace están acorde a los procesos o flujos gramas establecidos?	Ejecutar acciones de supervisión para comparar con los procesos de Flujograma determinados.	✓ Implementar el formato de evaluación general de sistema de control interno.

Principio 17: Evalúa y Comunica deficiencias		
Las deficiencias o debilidades halladas dentro de la cooperativa en el control interno deben ser comunicadas mediante un informe a la Asamblea General de la cooperativa y tomar decisiones correctivas para el control interno y de la misma manera para el bien de la institución.		
Pregunta	Actividades	Producto
¿El sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Gerencia con el fin de revisar su eficiencia y vigencia?	Evaluar el sistema de control interno.	✓ Implementar el Formato de Resumen de Deficiencias de Control Interno. ✓ Implementar el buzón de sugerencias.
	Acoger las sugerencias de los usuarios externos por medio de buzón de sugerencias.	

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“Diseño de un manual de control interno basado en la normativa de SEPS, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Diagnostico general de la Cooperativa

4.2.1.1 Reseña Histórica

Acción y Desarrollo Ltda., Tu Cooperativa se fundó el 04 de Diciembre de 2001, como iniciativa de un grupo de 14 jóvenes emprendedores, organizados hasta entonces como Fundación Acción y Desarrollo que se trabajó desde el año 1993, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo; con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y los sectores más necesitada, estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

El sueño de catorce personas se materializó mediante el Acuerdo Ministerial No. 020, emitido por el Ministerio de Bienestar Social actual Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES de la fecha 04/12/2001, dando origen a una de las cooperativas de carácter intercultural.

Los representantes Legales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., son las siguientes personas:

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE):	Chucuri Malán José Alfredo
PRESIDENTE CONSEJO ADMINISTRACIÓN	Guamán Pilamunga José Manuel
SECRETARIO CONSEJO ADMINISTRACIÓN	Gamarra Yuquilema José Manuel
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA:	Anilema Pilamunga Rosario

4.2.1.2 Base Legal

La Base Legal que rige la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., son las siguientes:

- ✓ Constitución de la república del Ecuador
- ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
 - ❖ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
 - ❖ Reglamento de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

4.2.1.3 Servicios

- ✓ Ahorros

Ahorro a la vista

El ahorro a la vista, hace referencia al dinero que el socio o socia deposita en calidad de ahorro, libre para retiro en cualquier momento, es decir, es un bolsillo que le brinda seguridad y ganancia hasta un 6%. Cuya existencia se genera al momento de realizar la apertura de la cuenta como socio o cliente.

Ahorro encaje

Ahorro obligatorio que los socios que mantienen crédito en la cooperativa mantienen durante el tiempo del crédito.

El mismo le sirve para poder cancelar las últimas cuotas del crédito. Además estos están ganando un interés que se acreditan a su cuenta de Encaje.

✓ Créditos

Microcrédito

Es todo créditos concedido a un socio/a, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de socios/as con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización, servicios y emprendedores, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución. Se subdivide de la siguiente manera:

Microcrédito Acumulación Ampliada.- Operaciones de crédito cuyo monto adecuado supera \$ 8501.00 hasta 20000.00, otorgados a microempresarios que no generan más de \$ 100000.00 anuales, tasa de interés máxima es de 24% calculado sobre saldos o de acuerdo a la tasa de interés que fije el Banco Central de Ecuador.

Microcrédito Acumulación Simple.- Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adecuado en microcréditos a la institución financiera sea superior a \$ 3001 y hasta 8500, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a \$ 100000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, tasa de interés máxima es de 24.75% calculado sobre saldos o de acuerdo a la tasa de interés que fije el Banco Central de Ecuador.

Microcrédito Minorista.- Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adecuado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a \$ 3000, otorgadas a microempresarios que registran a nivel de ventas anuales inferior a \$100000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, tasa de interés máxima es de 27.45% calculado sobre saldos o de acuerdo a la tasa de interés que fije el Banco Central de Ecuador.

Microcrédito de Subsistencia- Operaciones de crédito cuyo monto de operación y saldo adecuado a la institución, no supere \$ 600, se otorgan a microempresarios que no superan ingresos de \$100000 anuales, tasa de interés máxima es de 30.50% calculado sobre saldos o de acuerdo a la tasa de interés que fije el Banco Central del Ecuador.

MICROCRÉDITO	MONTO MAXIMO	PLAZO
	200	4 Meses
	300	6 Meses
	500	8 Meses
	800	10 Meses
	1000	12 Meses
	1500	18 Meses
HASTA	3000	24 Meces

El incremento del monto del segundo crédito se calculara en función del monto anterior y el rango establecido del presente cuadro y la puntualidad en la fecha de pagos, se escalonara del 50% hasta el 100% más por el monto anterior, caso contrario se reducirá en el mismo porcentaje, en caso de existir solicitudes con montos altos en el primer crédito se aplicara las garantías reales y/o hipotecarias.

CREDITO	MONTO MAXIMO	PLAZO MAXIMO
2do	4000	24 Meses
3ro	6000	30 Meses
4to	10000	32 Meses
5to	15000	36 Meses
6to	+ DE 15000	Max. 36 Meses

Características del microcrédito:

- **Emergente.-** Son créditos dirigidos a personas naturales que solventaran en calamidad doméstica, obtención de títulos de propiedad, títulos de profesionalización, bodas,
- **Agricultura.-** Son créditos dirigidos a preparación de suelos, cultivo de cereales, tubérculos, hortalizas, Abonos, leguminosas, pastizales, fungicidas, plantas medicinales y forestales,
- **Ganadería.-** Son créditos dirigidos a la compra, mejoramiento y producción de los ganados: Vacuno, ovino, porcino, caprino y caballar.
- **Comercio.-** Son créditos dirigidos para: Implementación e incrementación de tiendas de abarrote, bares, restaurantes, vestuario, calzado, compra y venta de animales, automotores, artefactos electrodomésticos, legumbres y hortalizas y depósito de huevos.

- **Vivienda.-** Son créditos dirigidos para adecuación y remodelación de vivienda, adquisición de materiales de construcción.
 - **Estudios.-** Son créditos dirigidos para pagos de pensiones, matrículas, compra de útiles escolares e informáticos, viajes para estudios en el exterior.
 - **Vehículo.-** Son créditos dirigidos a personas naturales, en la compra, mantenimiento y reparación de carro, motocicletas, maquinaria agrícola.
 - **Especies menores.-** Son créditos dirigidos a la compra, producción, faena miento de cuyes, conejos y aves.
- ✓ Inversiones

Ahorro mi sueño futuro

Para fortalecer la cultura del ahorro infantil, hemos creado una Cuenta para que Niños y Niñas puedan realizar sus ahorros y junto a sus padres o representantes efectúen sus retiros. Todo esto con el propósito de incentivar e inculcar el hábito del ahorro y desarrollar sus responsabilidades para que en un futuro se sientan seguros y puedan cumplir sus objetivos.

- ✓ Productos no Financieros

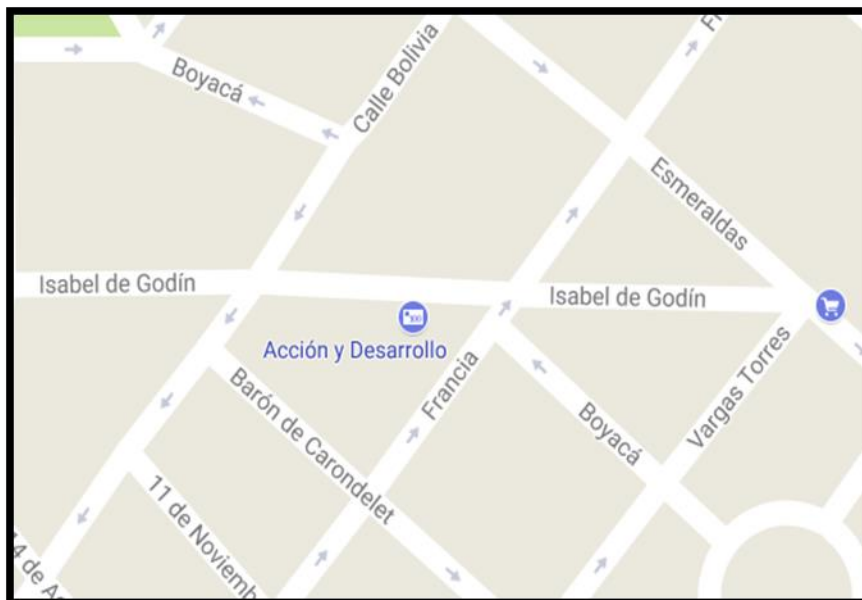
Que todos los servicios adicionales que cuenta la cooperativa, sea implementada en todas las oficinas, los servicios adicionales.

SERVICIOS	DIRIGIDO A	PRODUCTOS
NO FINANCIEROS	Comunicación	Venta Planes Celulares
		Recargas Automáticas
		Servicio de Internet
	Complementarios	Pago de Servicios Básicos
		Transferencias
		Pagos Instituciones Gubernamentales
		Pago Sueldos Sector Público
	Sociales	Pago del Bono de Desarrollo Humano
		Remesas
		SOAT
		Asistencia Técnica Individual y Comunitaria
		Salud y otras.

4.2.1.4 Ubicación Geográfica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., se encuentra ubicada:

- ✓ Provincia de Chimborazo
- ✓ Cantón Riobamba
- ✓ Calles Av. Isabel de Godín y Francia



4.2.1.5 Principios de la Coac. “Acción y Desarrollo” Ltda.



4.2.1.6 Valores de la Coac “Acción y Desarrollo” Ltda.



4.2.1.7 Agencias de la Coac “Acción y Desarrollo” Ltda.

<p>OFICINA MATRIZ - RIOBAMBA DIRECCION: Av. Isabel de Godín y Francia Teléfono: 032-944-570 cocread_r@yahoo.es</p>	
<p>AGENCIA LICTO DIRECCION: Av. Riobamba y Ecuador Telf. 032-334-059</p>	<p>AGENCIA PANGOR DIRECCION: En las instalaciones de GAD Juan de Velasco. Telf. 033-028-592</p>
<p>AGENCIA CEBADAS DIRECCION: Av. Justo Elías Ortiz y Calderón (Frente al Sub Centro de Salud) Telf. 086197797</p>	<p>AGENCIA MERCADO MAYORISTA DIRECCION: Interior del centro comercial del EMMPA local No. 24 Telf. 097-190915</p>
<p>AGENCIA CAJABAMBA DIRECCION: Av. Unidad Nacional y Ignacio de Castillo Telf. 032-912-762</p>	<p>AGENCIA GUAYAQUIL NORTE DIRECCION: Centro Comercial California – Sector Bancario Peca Telf. 042-103-225</p>
<p>AGENCIA COLUMBE DIRECCION: Av. Flavio León y 22 de Mayo (Parroquia Columbe Centro) Telf. 033-028-592</p>	<p>AGENCIA DURAN DIRECCION: Sector El Recreo Av. Principal, Junto al Mine Recreo. Telf. 042-674396</p>
<p>AGENCIA FLORES DIRECCION: Edificio del Gobierno Parroquial Rural de Flores Telf. 069-183-148</p>	<p>AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO DIRECCION: Calles García Moreno y Pedro Pablo Gómez Telf. 042375423</p>

4.2.2 Desarrollo de la Propuesta

Las normas de este manual de control interno son aplicables a todo el personal que efectúen funciones o tomen decisiones directas o indirectas en las operaciones de la Cooperativa.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., está obligada a mejorar constantemente sus actividades, al aplicar un control interno es para una mejora continua, brindando un servicio de calidad.

Al implementar un manual de control interno se lograrán cambios propicios dentro de la cooperativa los cuales son los siguientes.

- ✓ Se logrará detectar y prevenir errores, fraudes, irregularidades.
- ✓ Dentro de la cooperativa se alcanzará una comunicación efectiva que difunda las diferentes políticas internas y externas con el objetivo de alcanzar las metas institucionales.
- ✓ Se concretarán las responsabilidades de acuerdo al puesto de trabajo.
- ✓ Proporcionará la toma de decisiones inmediatas para beneficio de la cooperativa.

Administración del Control Interno

El consejo de administración es el responsable del manual de control interno por lo que debe ser evaluado de manera constante con el objetivo de identificar las debilidades y tomar acciones correctivas teniendo en cuenta las leyes y normas que rigen a la cooperativa que ayuden un correcto funcionamiento del control interno eficaz.

Responsables del Manual de Control Interno

Son responsables del manejo efectivo del manual de control interno el Consejo de Administración y la Gerencia.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.**



MANUAL DE CONTROL INTERNO

ELABORADO POR:	Blanca Lucia Copa Sayay	FECHA:	02-03-2018
REVISADO POR:	Ing. Humberto Cela	FECHA:	05-03-2018
APROBADO POR:	Ing. Humberto Cela	Nº REVISIÓN:	Tercera

MANUAL DE CONTROL INTERNO

Objetivos del manual de control interno

- ✓ Utilizar de guía de las prácticas, procedimientos y políticas que aplicados de forma continua y sistemática ayuda a mantener en la Cooperativa un sistema de control efectivo en el desarrollo de sus actividades.
- ✓ Integrar en una visión la estructura organizacional, las políticas, procedimientos, la gestión de Consejo de Administración, la Gerencia y los demás empleados en la acción del control.
- ✓ Promover la cultura de la administración y control de riesgos para ejecutar la identificación, medición, vigilancia, control y divulgación de riesgos.

Criterios para la elaboración del manual

El presente manual será un instrumento que indicara que es lo que debe hacer la cooperativa ya que cada una de las unidades administrativas y operativas, para mantener un sistema de control interno efectivo.

En el manual se incluirá las guías sobre el trabajo de la cooperativa para reducir los riesgos que les son inherentes a sus operaciones, sin detenerse en procedimientos de detalle y en aquellas áreas que no se consideraron relevantes.

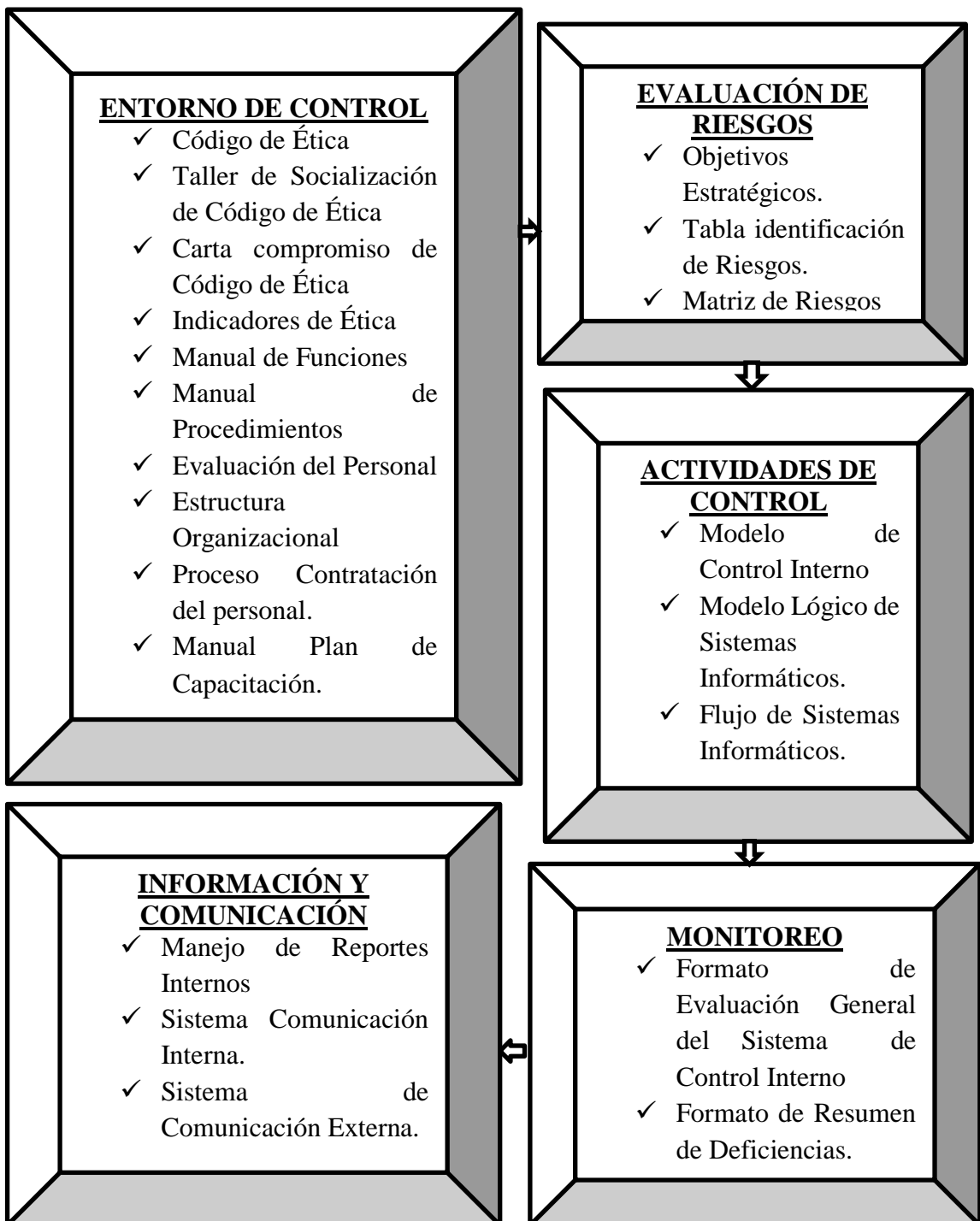
Ámbito de manual de control interno

El manual de control interno se aplicara en el desarrollo de las operaciones crediticias, administrativas, de finanzas y en todas las actividades desarrolladas por la Cooperativa.

Los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación, las modificaciones deberán ser de conocimiento de los directivos, administradores de la cooperativa, de acuerdo a su ámbito de competencia y serán la base para la operación de la misma.

Aprobación del manual de control interno

El manual será aprobado por el Consejo de Administración. Su distribución, actualización y control de su cumplimiento será de responsabilidad de la Gerencia General. Con el propósito de disponer de una herramienta actualizado a los cambios del sistemas de control interno.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO 1**



CÓDIGO DE ÉTICA

OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El objetivo del Código de Ética es proponer al Consejo de Administración, Gerente General, Jefes Departamentales y demás personal, es una herramienta que guía el desempeño profesional, moral de los mismos.

ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Este código facilita los lineamientos éticos basados en los principios de la honestidad y la moral que el Consejo de Administración, Gerente General, Jefes Departamentales y demás personal deben practicar, observar en el desarrollo de sus actividades su comportamiento a efecto de darle cumplimiento a la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento

DEFINICIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Es la recopilación de reglas o normas que regulan las relaciones sociales, personales, y profesionales internas y externas de la institución.

CAPITULO 1

ART. 1.- ÁMBITO DE CÓDIGO DE ÉTICA.- Este Código de Ética cuenta con su ámbito de acción los siguientes:

- a. Crear los principios éticos y morales que deberán cumplir los socios, Representantes de la Asamblea General, vocales de los Consejo de Administración y Vigilancia, Gerencia General, integrantes de Comités o Comisiones, asesores, trabajadores y personas con actividad directa con la cooperativa.
- b. Desarrollar el proceso para la sanción interna de los hechos que vayan contra los principios de Código de Ética, aplicando los principios constitucionales del derecho.
- c. Establecer la existencia de Código de Ética, como una norma interna de la cooperativa que vigilara y sancionara los hechos que vayan contra los principios éticos establecidos en este código.
- d. Sancionar en caso de no cumplir con los principios éticos establecidos con este Código.
- e. Señalar las atribuciones del Consejo de Administración para reformar el Código de Ética y establecer normas complementarias que ayude el cumplimiento.

ART. 2.- OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.- Este código tiene como objetivo establecer principios generales, apoyados por otros complementarios, que apoyen al establecimiento de un comportamiento ético de todos quienes conforman la Cooperativa.

El código de ética contiene valores y principios éticos para fortalecer las relaciones con los socios, clientes, trabajadores, proveedores de productos y servicios de tal manera que se promueva el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, tales como: cumplimiento de ley, transparencia y relación de cuentas.

ART. 3.- VALORES Y PRINCIPIOS GENERALES DEL CODIGO DE ETICA.- Los valores y principios que establece este Código de Ética, se clasifican:

- a. Cumplir con la Ley y normativa vigente
- b. Efectuar con respecto a las preferencias de los grupos de interés

- c. Transparencia
- d. Cumplir con Rendición de cuentas
- e. Las demás que establezca este código de manera complementaria.

ART.4.- CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y NORMATIVA VIGENTE.- La cooperativa deberá observar al menos los siguientes:

- a. Cumplir con la Constitución de Ecuador, Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y demás leyes aplicables y, la normativa expedida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y;
- b. Cumplir con las normas vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales, transparencia de la información, defensa de derechos del consumidor.

ART. 5.- RESPECTO A LAS REFERENCIAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.- La cooperativa deberá observar los siguientes:

- a. No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, no puede participar en transacción en el que un Representante de la Asamblea General, o que su conyugue, pariente o conviviente del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad tenga interés de cualquier naturaleza.
- b. Cumplir con el trabajo establecido con mucha responsabilidad.
- c. No hacer el mal uso de los recursos de la cooperativa mejor deben velar, proteger los activos, información y software de la cooperativa.
- d. Incentivar a las personas en base a méritos.
- e. Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad.
- f. Respetar la identidad de cada una de las personas se prohíbe actos de discriminación ya sea raza, sexo, edad, capacidades diferentes, color, genero, nacionalidad o cualquier otra razón política, ideología, social y filosofía.
- g. Prohibir el acoso verbal (burlas, comentarios, amenazas) físico (contacto innecesario u ofensivo) visual (mensajes, gestos ofensivos) o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores).

- h. Mantener lugares de trabajo, seguro y saludables.
- i. El personal no puede laborar en estado etílico, ni bajo efectos de sustancias estupefacientes por fumar dentro de la Cooperativa.
- j. Prohibir todo acto de violencia ya sea física o psicológica dentro de la cooperativa.

ART. 6.- LA TRANSPARENCIA.- La cooperativa deberá observar los siguientes:

- a. Ofertar a los socios y usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos.
- b. Salvaguardar la información activa y pasiva de sus socios y clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal.
- c. Publicar información contable y financiera fidedigna.
- d. La publicidad de la cooperativa deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, veraz relacionada con los productos o servicios ofertado.
- e. Los directivos, personal, representantes no pueden compartir información confidencial de los distintos grupos de interés, así como la información calificada como reserva o restringida de la Cooperativa.

ART. 7.- RENDICIÓN DE CUENTAS.- La cooperativa deberá observar los siguientes:

- a. Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades establecidos en las instalaciones de la cooperativa como de la cooperativa hacia la sociedad.
- b. Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido realizadas dentro del marco legal y ético.
- c. Indicar sobre las acciones desarrolladas por la Cooperativa ya sea incumplimiento e impacto causado en ambas sobre uno de los grupos de interés.
- d. El Consejo de Administración deberá elaborar un informe anual sobre la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen administrador y dar a conocer a la Asamblea General de Representantes.

ART. 8.- PRINCIPIOS Y VALORES COMPLEMENTARIAS DEL CÓDIGO DE ÉTICA.- La cooperativa nos indica valores y principios complementarios los siguientes:

- a. El código establece una actitud constante de prevalencia de lo ético sobre lo jurídico.
- b. Deberá preferir la honradez, eficiencia y el principio de satisfacción del socio, al lucro personal.
- c. La difusión de rumores y comentarios falsos forma una práctica de competencia desleal y mal actuar, que perjudica el prestigio de la Cooperativa.
- d. El desconocimiento de la normativa vigente, no excusa a persona alguna.
- e. En caso de incumplir las disposiciones del presente Código, los socios, representantes, Consejo de Administración y Vigilancia, Gerencia General y trabajadores, podrán ser sancionados de conformidad con las disposiciones del mismo.
- f. Está prohibido portar armas sin los permisos legales e institucionales.
- g. No puede hacer uso del logotipo, papel membretado o cualquier símbolo de la Cooperativa, para usos ajenos a los fines institucionales.
- h. Respetar las resoluciones que los organismos de la Cooperativa, hayan resuelto democráticamente por mayoría de votos, tanto elecciones, Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia.
- i. Observar las normas mínimas de cortesía generalmente aceptadas, como:
 - ✓ Saludar al ingreso de la Cooperativa
 - ✓ Despedir al salir de la Cooperativa
 - ✓ Ceder el asiento a los mayores, enfermos y mujeres embarazadas
 - ✓ No escupir en el piso
 - ✓ Hacer columna para ser atendido en los diferentes servicios de la Cooperativa.
 - ✓ Dirigirse de manera respetuosa evitando gritar, silbar ni decir malas palabras.
 - ✓ Evitar comer, fumar o mascar chicle dentro de la cooperativa cuando este en hora de atención a los socios.
 - ✓ Botar la basura en los recipientes pertinentes.

ART. 9.- COMITÉ DE ÉTICA.- La cooperativa formara un Comité de Ética como organismo interno que velara por el cumplimiento de las disposiciones del presente Código de Ética, tendrá como objetivo de iniciar procesos de investigación y aplicación de sanciones a las personas que incumplan, velando en todo momento se respete el derecho a la defensa y al debido proceso.

Las resoluciones serán tomadas por mayoría de votos, y con la presencia de los integrantes principales.

ART. 10.- INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA.- El Comité de Ética es conformado por cinco integrantes, dos vocales elegidos por el Consejo de Administración de entre sus miembros, entre ellos se designara al Presidente, el Gerente o su delegado, el Auditor Interno y, el Asesor Jurídico que actuara como Secretario.

En caso de los miembros de Comité de Ética se encuentre sometiendo a juzgamiento por el mismo organismo, no podrá integrar dicho comité y será llamado, en caso de los vocales del Consejo a su respectivo suplente, y en caso de los funcionarios, a quien le subrogue en las funciones de la cooperativa, de haberlos.

ARTICULO. 11.- NOMBRAMIENTO DE LOS VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA.- El Consejo de Administración eligiera a los integrantes de Comité de Ética, en la primera reunión, una vez sus vocales hayan sido seleccionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, posterior a las elecciones realizadas en la Asamblea General.

ARTICULO. 12.- PRIMERA REUNIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA.- El Comité de Ética, en un nuevo periodo, deberán reunirse por primera ocasión, una vez designados los integrantes por parte de Consejo de Administración, dentro del mes siguiente a su designación, a través de una convocatoria que por ser inicial será realizada por el Gerencia General.

En la primera reunión, el Comité de Ética procederá a elegir al Presidente y a definir el cronograma de reuniones que realizara en el año.

ART.13.- LAS REUNIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA.- El Comité de Ética se reúne una vez al año, dentro de sesenta días siguientes a la finalización del periodo económico, para realizar el informe anual, sobre el cumplimiento de las disposiciones del Código de Ética y de haberse presentado, el señalamiento de los casos analizados y las resoluciones acogidas.

El Comité de Ética podrá reunirse las veces necesarias, ya sea por iniciativa de su Presidente o cuando el Gerencia General o Auditor Interno, lo soliciten al presentarse casos que deban ser tratados por el Comité.

ART.14.- FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ.- El Comité de Ética, estará formado con la presencia de al menos tres de sus cinco miembros. Las resoluciones se tomaran por mayoría de sus integrantes, debe hacerse constar en las actas, los nombres de los participantes, las opiniones presentadas y sus votos. El miembro que discutiere de la resolución de la mayoría del Comité, podrá emitir su voto salvado, expresando la causa de su desacuerdo.

ART.15.- SANCIONES IMPUESTAS POR EL COMITÉ DE ETICA, SUSCEPTIBLES DE APELACIÓN.- Las sanciones que el Comité de Ética imponga a los socios, representantes a la Asamblea General, vocales de los Consejos de administración y Vigilancia, serán aptos de apelación ante la Asamblea General, las sanciones aplicadas a los trabajadores que afecten a su relación de dependencia laboral, no serán susceptibles de apelación y serán realizadas por la Gerencia General.

ART.16.- SANCIONES QUE PODRÁ IMPONER EL COMITÉ DE ÉTICA.- Dependiendo de la gravedad de los hechos el Comité de Ética podrá aplicar las siguientes sanciones dependiendo si se trate de trabajadores, socios o directivos.

ART. 17.- SANCIONES A LOS TRABAJADORES.- Las sanciones a los trabajadores, incluida la Gerencia General es:

- a. Amonestación escrita con copia al Ministerio de Relaciones Laborales
- b. Sanción económica de acuerdo a las normas laborales vigentes.
- c. No puede participar en procesos electorales en la Cooperativa, por lo menos cinco años de terminada su relación de dependencia con la Cooperativa.
- d. Perdida de la calidad de socio de la Cooperativa aplicándole el proceso de expulsión.

ART. 18.- SANCIONES A LOS SOCIOS.- Las sanciones a los socios podrán ser:

- a. Amonestación escrita
- b. Sanción Económica de hasta medio salario básico unificado

- c. No puede participar en procesos electorales en la Cooperativa, por lo menos cinco años contados desde la fecha de la sanción.
- d. Pérdida de calidad de socio de la Cooperativa aplicándole el proceso de expulsión.

ART. 19.- SANCIONES A LOS DIRECTIVOS.- Las sanciones a los directivos son:

- a. Amonestación escrita
- b. Sanción económica de hasta el valor de dos dietas mensuales.
- c. No puede participar en procesos electorales para reelecciones inmediatas.
- d. No puede participar en procesos electorales en la Cooperativa, por al menos cinco años contados desde la fecha de la sanción.
- e. Pérdida de la calidad de directivo aplicándoles el proceso de destitución.
- f. Pérdida de calidad de socio aplicándole el proceso de expulsión.

ART.20.- LAS ACTUALIZACIONES Y REFORMAS DEL CÓDIGO DE ÉTICA.-

El Comité de Ética examinará al menos una vez al año las normas del Código de Ética y presentará al Consejo de Administración propuestas de reformas que permitan a la cooperativa una mejor aplicación de las medidas preventivas y sancionadas.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- A partir de la reforma al Estatuto Social, la facultad de dictar y reformar el Código de Ética le corresponde al Consejo de Administración, y aprobado por la Asamblea General.

Lcdo.

José Manuel Gamarra Yuquilema

**SECRETARIO DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO 1**



TALLER DE SOCIALIZACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA

DESCRIPCIÓN

Es una actividad encaminada a la reflexión de los trabajadores, entorno a la importancia de los valores de día a día, ya que la formación en valores permite un mejor desempeño en actuar, personal y en la vida profesional.

OBJETIVO

Los trabajadores o participantes serán competentes de comprender la importancia de actuar en el entorno profesional acorde a un conjunto de valores sociales y personales.

CONTENIDO DEL TALLER

1. Valores
 - ✓ Que son los valores
 - ✓ Conceptos relacionados con los valores
 - ✓ Valores y contravalores
2. Adquisición de valores e influencia social
 - ✓ El desarrollo de valores y actitudes
 - ✓ La etapas del desarrollo moral
 - ✓ La influencia social en los valores personales
3. Identificación de valores personales
 - ✓ Como jerarquizamos los valores
 - ✓ El código personal de valores

PERIODO: 25 de Agosto del 2018

HORARIO: 08:00 AM a 17:00 PM

DURACIÓN: 8 HORAS

EVALUACIÓN DE TALLER DE ÉTICA

Nº	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Tiene conocimiento de la existencia de Código de Ética?	X	
2	¿Considera que a lo largo de su vida siempre has tenido los mismos valores y actitudes?		X
3	¿Asimiló que los valores y actitudes son de vital importancia?	X	
4	¿Decides por ti mismo cuáles son tus valores en la vida?	X	
5	¿Se ha puesto a pensar en que tú mismo puede ser modelo de valores y actitudes para otras personas?		X
TOTAL		3	2

CARTA COMPROMISO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Riobamba, 26 de Agosto del 2018

Hemos recibido el Taller de Código de Ética de nuestra cooperativa y comprendemos el contenido del mismo.

Entendemos que el Código de Ética establece guía de conducta que estoy obligado a atender en el perfeccionamiento de mis actividades de trabajo dentro de la cooperativa.

Finalmente hacemos constar que recibimos un Código de Ética de nuestra cooperativa.

Nuestro compromiso sobre el Código de Ética, será un instrumento de trabajo que utilizaremos y consultaremos para guiarnos nuestra conducta dentro y fuera de la cooperativa.

Nos comprometemos a denunciar cualquier acto en el que se observe un incumplimiento al Código de Ética haciendo con responsabilidad y respeto.

Estamos conscientes y de acuerdo con las sanciones que laboralmente pueden ocurrir en caso de incumplirlo por nosotros.

TALLER DE CÓDIGO DE ÉTICA
LISTADO DE ASISTENCIA
RIOBAMBA 26 DE AGOSTO DEL 2018

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CÉDULA	FIRMA
José Guamán Guamán	Presidente		
Alfredo Chucuri Malán	Gerente		
Rosario Anilema Pilamunga	P. Vigilancia		

Aníbal Valdiviezo Sangacha	Contador		
Julio Yautibug Guagcha	Auxiliar Contable		
Cesar Caranqui Bejarano	Negocios		
Humberto Cela LLumi	Operativo		
Efraín Naranjo Aulla	Sistemas		
Luis Guashpa Villalobos	Cajero		
Sandra Soria Ramos	Asesor de crédito		
Luz María Caín Urquizo	Recaudadora		
Blanca Copa Sayay	Servicio de Cliente		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO 1**



INDICADORES DE ÉTICA

<u>Nº de entrenamientos realizados por el Consejo de Administración</u> Entrenamientos proyectados
<u>Nº de personal que participo en los entrenamientos</u> Total de trabajadores
<u>Nº de consultas realizadas sobre comportamiento ético</u> Consultas realizadas en los ultimos años
<u>Nº de denuncias sobre incumplimiento eticos o correo de denuncias</u> Total de denuncias
<u>Nº de procesos disciplinarios abiertos</u> Total de trabajadores
<u>% del presupuesto asignado a la formacion en ética</u> Total de presupuesto de formación
<u>Nº de personal con violaciones al código de ética</u> Total de trabajadores
<u>Recomendaciones implementadas al código de ética</u> Total de Recomendaciones
<u>Nº de eventos reportados sobre incumplimiento de la ética</u> Eventos reportados en los ultimos 2 años

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO 2**



MANUAL DE FUNCIONES

Nº	DESIGNACIÓN
1	Asamblea General
2	Consejo de Administración ✓ Presidente ✓ Vicepresidente ✓ Secretario
3	Consejo de Vigilancia
4	Gerente General
5	Contador General
6	Departamento Administrativo
7	Departamento de Negocios
8	Unidad de Sistemas

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE FUNCIONES**



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: Asamblea General

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: Tomar las decisiones referidas a la cooperativa basándose en las normas legales, estatutarias y reglamentarias que rige la cooperativa.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS: Deben de conformar la Asamblea General solo los socios activos de la Cooperativa, y que se encuentren en cumplimiento de todas las obligaciones con la institución.

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

La Asamblea General formada por los socios delegados legalmente convocados y reunidos, constituye el órgano supremo de la cooperativa, y expresa la voluntad colectiva de la misma, sus acuerdos obligan a todos los cooperados, presentes o ausentes, siempre que se hubieren tomado de conformidad con las disposiciones legales vigentes y el Estatuto y su Reglamento.

De acuerdo a la Ley una vez constituida la Cooperativa deberán realizar dos tipos de reuniones de Asamblea:

- ✓ **Ordinaria**
- ✓ **Extraordinaria**

Funciones:

1. Integración y/o Expulsión de los Socios y Socias.
2. Aprobar, modificar Estatutos y Reglamentos Internos.
3. Disolución, Liquidación, Fusión y/o Integración.
4. Elección y/o reelección de directivos.
5. Decidir sobre la distribución de los excedentes.
6. Analizar, aprobar informes financieros y de los órganos de gestión.

Como máxima autoridad las decisiones tomadas por la Asamblea se adoptaran por simple mayoría de votos, a menos cuando se trate de: Disolución, Liquidación, Fusión, Integración y/o reforma de estatutos. En estos casos se requerirá de por lo menos dos terceras partes de los miembros.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE FUNCIONES**



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: Consejo de Administración

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: Encargado de la permanente Administración de la Cooperativa subordinado por las directrices y políticas de la Asamblea General.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS

- ✓ Ser socio activo de la Cooperativa
- ✓ Ser mayor de edad
- ✓ No haber sido sancionado durante la vigencia como socio de la cooperativa, con pérdida de los derechos.
- ✓ Ser socio de la cooperativa por lo menos de 3 años.
- ✓ Conocimientos básicos a cerca de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y comprometerse a recibir capacitación para el ejercicio de su cargo en los 30 días posterior a su elección.
- ✓ Tener experiencia en el desempeño de cargos directivos instituciones similares en sus actividades.
- ✓ Disponibilidad de tiempo
- ✓ En caso de ser reelegido haber demostrado alto desempeño y cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Poseer capacidad y aptitudes personales, conocimiento, integridad ética y destreza para desempeñar el cargo.
- ✓ No haber sido sancionado durante los dos años últimos por el organismo de control en este caso el Consejo de Vigilancia de la cooperativa.
- ✓ Tener certificado de un curso básico sobre Cooperativismo.

DESCRIPCIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES

Es el representante de la dirección y administración de la Cooperativa, integrado por un número impar de miembros, no mayor a siete elegidos, por un periodo de 4 años, por la Asamblea General.

Funciones:

1. Reunirse mensualmente o cuando el caso lo amerite
2. Conformar un equipo de trabajo (Designación de Cargos)

3. Convocar a reuniones de Asamblea.
4. Dirigir las reuniones de la Asamblea
5. Levantar Actas tanto de sus reuniones como las de la Asamblea
6. Conformar reuniones de apoyo, si se requieren.
7. Contribuir a evacuar los problemas que se susciten.
8. Velar por el cumplimiento de los objetivos y metas.
9. Autorizar el plan estratégico, los POAS y su presupuesto
10. Recomendar a la Asamblea sobre el uso y manejo de los excedentes
11. Encomendar a la Asamblea sobre la incorporación y/o expulsión de socios
12. Presentar informes periódicos a organismos de control.
13. Designar al Gerente (Administrador)
14. Supervisar, evaluar el trabajo de la Gerencia
15. Sugerir a la Asamblea y aplicar medidas correctivas.
16. Autorizar la cancelación de las aportaciones a los socios que renuncien voluntariamente.
17. Establecer las normas crediticias en conjunto con comité de crédito
18. Encomendar poderes especiales al gerente
19. Fijar las tareas y escala salarial al personal de la cooperativa
20. Designar los bancos en lo que deposita el efectivo y valores de la cooperativa
21. Aprueban y conocen las auditorias de la cooperativa

PRESIDENTE

El presidente es el Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y ejercerá las funciones siguientes:

- a. Dirigir las reuniones de Asamblea General, Ordinarias Extraordinarias y del Consejo de Administración.
- b. Representar a la Cooperativa en todos los actos oficiales.
- c. Firmar con el Secretario las Actas y Acuerdos de Asamblea General Ordinarias, Extraordinarias y del Consejo de Administración.
- d. Desarrollar cualquier acción que constituya la Asamblea General de Socios y el Estatuto.
- e. Firmar conjuntamente con el Financiero, todos los documentos relacionados con las actividades económicas y financieras de la cooperativa.

f. Establecer y firmar los convenios de colaboración y ayuda con organismos nacionales.

VICEPRESIDENTE

El vicepresidente remplazará al Presidente en sus ausencias temporales con iguales Derechos y Obligaciones.

- ✓ **Dirigir el comité de educación**

SECRETARIO

El secretario del Consejo de Administración desarrollara las siguientes funciones:

- a. Desarrollar por acuerdo del Consejo de Administración las convocatorias de la Asamblea General.
- b. Llevar los libros de Actas ya sea de la Asamblea General como del Consejo de Administración registrando en las Actas los acuerdos de reuniones pertinentes.
- c. Firmar todos los documentos correspondientes que llegue a la Cooperativa.
- d. Llevar un registro de todos los socios y socias de la Cooperativa que permita garantizar cualquier información con rapidez.
- e. Convocar a las Asambleas General Ordinarias y Extraordinarias con resoluciones tomadas por el Consejo de Administración o Asamblea General.
- f. Ejecutar con el Presidente un informe anual de actividades realizadas para ser presentado a la Asamblea General Ordinaria.
- g. Firmar conjuntamente con el Presidente las Actas de las sesiones del Consejo de Administración y de la Asamblea General.
- h. Certificar las Resoluciones o Acuerdos tomados por el Consejo de Administración y la Asamblea General.
- i. Custodiar el sello del Consejo de Administración y los libros de actas.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE FUNCIONES**



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: Consejo de Vigilancia

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: Tienen la responsabilidad sobre el control de la cooperativa, así también de vigilar el efectivo funcionamiento de la institución.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS

- ✓ Ser socio activo de la cooperativa mínimo dos años y ser mayor de edad.
- ✓ No haber sido sancionado durante la vigencia como socio de la cooperativa, con suspensión de derechos.
- ✓ Recibir capacitación para el ejercicio de su cargo dentro de treinta días siguientes a su elección.
- ✓ Tener experiencia en el desempeño de cargos directivos.
- ✓ Disponibilidad de tiempo.
- ✓ No haber sido sancionado durante dos años últimos por el organismo de control como Consejo de Vigilancia de la Cooperativa.

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

El Consejo de Vigilancia ejercerá la supervisión de todas las actividades de la Cooperativa, así como de la Gerencia y los Departamentos.

Funciones

- ✓ Velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Asamblea y Consejo.
- ✓ Proteger por la Correcta ejecución del presupuesto y el POA.
- ✓ Velar por las actividades de la Cooperativa estén de acuerdo a la Visión, Misión y Objetivos para los cuales se conformó.
- ✓ Examinar periódicamente los libros de Actas de la Asamblea y del Consejo de Administración.
- ✓ Efectuar recomendaciones para el mejor y correcto desempeño en los casos que encontraba debilidades.
- ✓ Presentar informe escrito a la Asamblea o el Consejo de Administración, si fuere el caso de su labor.
- ✓ Participar en las reuniones del Consejo de Administración con voz y sin Voto.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE FUNCIONES**



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: Gerente General

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: Disponer de las condiciones necesarias para la consecución de los objetivos establecidos por la Asamblea General.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS

✓ **ACADÉMICO**

Estudios Universitarios en Administración de Empresas, Ciencias Empresariales o afines.

Especialización de Alta Gerencia

✓ **POR PARTE DE LA COOPERATIVA**

Haber sido nombrado por el Consejo de Administración

Haber aceptado el cargo de Gerente ante Consejo de Administración.

Demostrar sus capacidades, conocimientos, aptitudes, integridad y ética para su correcto desempeño.

Contar con experiencia laboral en desempeño eficiente de cargos de directivos.

✓ **EXPERINCIA**

Mínimo 5 años

✓ **CONOCIMIENTOS BÁSICOS**

Conocimiento en el idioma Quichua, Ingles u otros.

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

Es una persona ajena a la Cooperativa ya que es designada por el Consejo de Administración. La misión de la Gerencia será la de lograr los objetivos planteados por la Cooperativa utilizando todos los recursos que estén a su alcance y para ello deberá de organizar, planificar y cumplir con las funciones del cargo y las establecidas por el Consejo de Administración.

Funciones

1. Dirigir la Administración conforme a normas determinadas por el Consejo de Administración.
2. Velar por una contabilidad al día.
3. Realizar depósitos en el Banco designado por el Consejo de Administración los valores recibidos en Caja General.
4. Contratar al personal que se requiera el Consejo de Administración.

5. Implantar acuerdos que por disposición de la Asamblea y Consejo de Administración se tomaran.
6. Responsabilizar el cumplimiento directo del POA.
7. Informar mensualmente, o cuando requieran al Consejo de Administración sobre el Estado Económico y Financiero de la forma establecida.
8. Mantener una buena relación entre los trabajadores y la Cooperativa.
9. Reorganizar los planes si fuese necesario.
10. Comprobar si las metas están siendo alcanzadas.
11. Velar por el buen uso de los recursos técnicos y materiales de la Cooperativa con eficacia y eficiencia.
12. Establecer métodos de control administrativos.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE FUNCIONES**



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: Contador General

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: Responsable por el manejo administrativo de la labor que le sea asignada como Departamento Financiero, creando orden y puntualidad al momento de realizar su labor y ofrecer un servicio óptimo.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS

✓ **ACADÉMICO**

Bachiller, Estudios Universitarios en Contabilidad y Auditoría

✓ **CONOCIMIENTOS BÁSICOS**

Manejo de Hoja de cálculo Excel

Tributación

Áreas Administrativas

Declaraciones

✓ **EXPERENCIA**

1 años de experiencia en la labor

DESCRIPCIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES

- ✓ Efectuar arqueo de Caja General, Chica y entregar copias del mismo a la Gerencia.
- ✓ Contabilizar el débito al (a) cajero (a) si el faltante es considerable, exigir el reintegro si es relevante o grave.
- ✓ Realizar arqueos sorpresivos a Caja General y Chica.
- ✓ Capitalizar intereses a cuentas de ahorro.
- ✓ Presentación de informes a la renta según estipula la Ley.
- ✓ Presentar informes según lo requerido por las autoridades de la Cooperativa.
- ✓ Revisión de cheques.
- ✓ Velar para que los directivos y empleados cumplan con los procedimientos contables.
- ✓ Realizar conciliaciones.
- ✓ Llevar libro diario y mayor actualizado.

El control interno contable tiene como propósito obtener información financiera confiable y oportuna con el objetivo de permitir la elaboración de estados financieros.

- ✓ Deberá ser llevada la contabilidad por una unidad administrativa especializada, a cargo de un Contador General en la Oficina Matriz, y por un auxiliar contable para todas las oficinas sucursales.
- ✓ El contador tiene la responsabilidad de supervisar el correcto funcionamiento de la unidad a su cargo, la adecuada elaboración de los estados financieros e informes contables.

- ✓ Registrar individualmente todas y cada una de las transacciones que realiza la cooperativa.
- ✓ Las distintas transacciones debe ser registrada el mismo día que se generó la transacción, cualquier ajuste o modificación a esta podrá realizarse el primer día hábil siguiente.
- ✓ Los documentos de respaldo y los comprobantes de contabilidad debe ser archivados siguiendo un orden lógico y de fácil acceso.
- ✓ Los comprobantes deberán ser elaborados en formularios pre numerado y controlado adjuntando el documento fuente.
- ✓ Las transacciones efectuadas a través de nota de Débito o notas de Crédito serán registradas a la fecha de su emisión y proceso.
- ✓ Debe tener presente que el departamento financiero:
- ✓ Tiene bajo su responsabilidad todos los controles contables que involucran las transacciones.
- ✓ Contar con sistemas para propender al conocimiento y aplicación con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- ✓ Debe controlar y verificar él envió oportuno de los reportes e informes a los diferentes organismos de control.
- ✓ Salvaguardar bajo su custodia los movimientos contables, y estos deberán ser archivados observando las disposiciones constantes en el Catalogo Único de Cuentas.
- ✓ Asesorar a los diferentes departamentos de la cooperativa para que se cumplan todos los controles contables y otras disposiciones de contabilidad constante en el Catalogo Único de Cuentas.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE FUNCIONES**



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: Jefe de Departamento Financiero

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: Velar que cumplan sus objetivos todos los departamentos, con el fin de presentar informes positivos a la Gerencia.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS

✓ **ACADÉMICO**

Bachiller

Carrera de Administración de Empresas, Finanzas y/o Economía

Especialización afines a la carrera

✓ **EXPERIENCIA**

Mínimo de 2 años

✓ **CONOCIMIENTOS BÁSICOS**

Sistemas

Hoja de cálculo

Cooperativismo

DESCRIPCIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES

- ✓ Solucionar las inquietudes que se presenten en los diferentes departamentos, tomando la decisión correcta en las diferentes áreas.
- ✓ Coordinar de manera rápida todos los procesos de la Cooperativa.
- ✓ Firmar los contratos que la Cooperativa vaya adquiriendo.
- ✓ Coordinar reuniones con el Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, llevando en orden los libros de las actas.
- ✓ Coordinar las asambleas de la Cooperativa.
- ✓ Recibir la documentación como hojas de vida.
- ✓ Presentar informes generales de la cooperativa.
- ✓ Recibir los informes mensuales de todos los empleados.
- ✓ Realizar cotizaciones de los diferentes eventos de la cooperativa.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE FUNCIONES**



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: Jefe de Departamento de Negocios

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: Realizar una descripción detallada de las funciones del Departamento de Negocios

GESTIÓN POR COMPETENCIAS

✓ **ACADÉMICO**

Bachiller

Carrera de Administración de Empresas, Finanzas y/o Economía

Especialización afines a la carrera

✓ **EXPERIENCIA**

Mínimo de 2 años

✓ **CONOCIMIENTOS BÁSICOS**

Sistemas

Hoja de cálculo

Cooperativismo

Créditos

DESCRIPCIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES

- ✓ Autorización de créditos para todas las oficinas.
- ✓ Cumplir con los requisitos solicitados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Presentar informes generales a la Gerencia
- ✓ Coordinar de manera rápida todos los procesos de créditos de la Cooperativa.
- ✓ Presentarse a las audiencias sobre créditos vencidos.
- ✓ Reunir con el Comité de Crédito para su respectiva aprobación.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE FUNCIONES**



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: Unidad de Sistemas

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: Brindar soporte técnico y tecnológico a los procesos informáticos dentro de la cooperativa.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS

✓ **ACADÉMICO**

Bachiller

Ing. Sistemas

✓ **CONOCIMIENTOS BÁSICOS**

Hardware y Software

✓ **EXPERENCIA**

Mínimo 1 año en la labor específica.

DESCRIPCIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES

- ✓ Efectuar mantenimiento periódico de computadoras y redes.
- ✓ Ayudar con el soporte técnico y tecnológico a todos los procesos que se lleva a cabo dentro de la cooperativa.
- ✓ Elaboración de software, que permita agilidad en los procesos tecnológicos.
- ✓ Velar por el buen funcionamiento de software, para la optimización del trabajo.
- ✓ Presentar informes a la Gerencia General de área de Sistemas.
- ✓ Llevar un adecuado manejo de los equipos que están bajo su responsabilidad.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO 2**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Nº	ÁREA
1	CAJA
	Depósito a la Vista
	Retiro a la Vista
2	CRÉDITOS
	Promoción de crédito
	Precalificación de crédito
	Calificación de crédito
	Aprobación de crédito
	Desembolso de crédito



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ÁREA: CAJA**

DEPÓSITOS A LA VISTA

RESPONSABLE: El responsable directo del proceso son los cajeros y la supervisión y control está bajo la responsabilidad del Jefe de Agencia.

Implicados en el proceso

- ✓ Cajeros
- ✓ Jefe de Agencia

INDICADORES: Transacciones depósitos del mes por Cajera / Transacciones depósitos del mes por cajera con errores.

DOCUMENTOS:

- ✓ Papeletas de Depósitos
- ✓ Cartolas

DESCRIPCIÓN

1. Socio entrega en caja el documento de depósito y el dinero en el efectivo.
2. Comprobar el documento si está correctamente llenado, caso contrario informar al socio y devolver el dinero y la papeleta.
3. Compruebe que el dinero coincida con el valor de la papeleta.
 - Caso contrario devolver el dinero y la papeleta, solicite que se arregle.
4. Guardar el dinero
5. Ingrese los datos de depósito, número de cuenta al sistema y guardar
6. Imprimir comprobante de depósito.
7. Imprimir en la cartola y entregar con el comprobante de depósito.
- 8. FIN**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ÁREA: CAJA**

RETIROS A LA VISTA

RESPONSABLE: El responsable directo del proceso son los cajeros y la supervisión y control está bajo la responsabilidad del Jefe de Agencia.

Implicados en el proceso

- ✓ Cajeros
- ✓ Jefe de Agencia

INDICADORES: Transacciones retiros del mes por Cajera / Transacciones retiros del mes por cajera con errores.

DOCUMENTOS:

- ✓ Papeletas de Retiros
- ✓ Cartolas
- ✓ Cedula de Ciudadanía

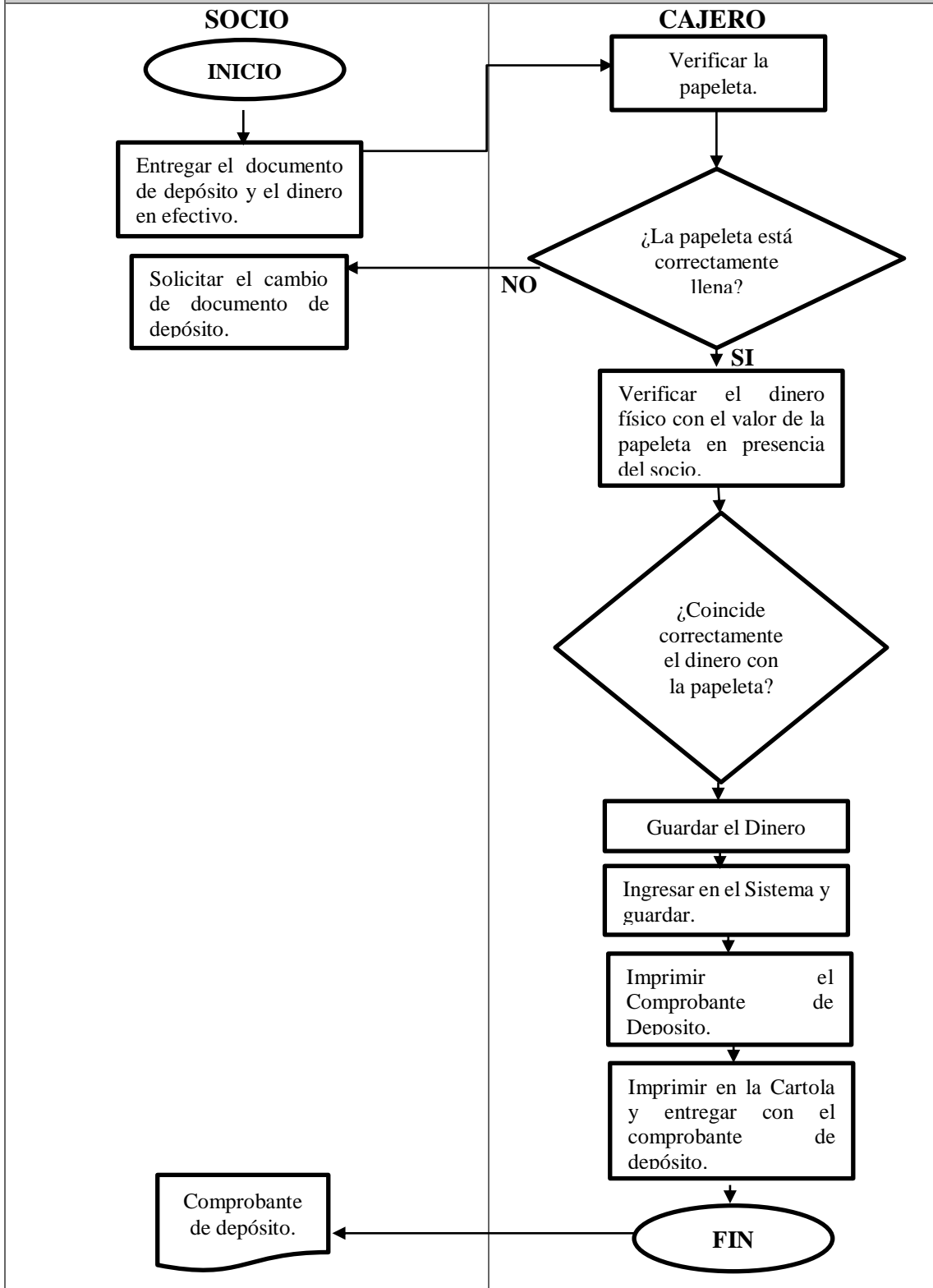
DESCRIPCIÓN

1. Socio entrega la papeleta de retiro con la cedula de ciudadanía y la Cartola de ahorros.
 - En caso de pagar a terceros solicitar la cedula del que retira y del dueño de la cuenta.
2. Comprobar la papeleta que esta llenada correctamente, caso contrario rechazar el pago y solicitar el cambio especificando el error.
3. Verificar la firma, comparar con la firma de sistema.
 - Si la firma no coincide, rechazar el pago, solicite corregir la papeleta.
4. Ingresar al sistema y realizar el débito de la cuenta.
 - Si el sistema rechaza el débito, rechazar el pago del socio / cliente por falla de fondos, caso contrario proceder a realizar el pago.
5. Contar y verificar el pago.
6. Entregar el Dinero y los documentos.
7. **FIN**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO: Depósito a la vista



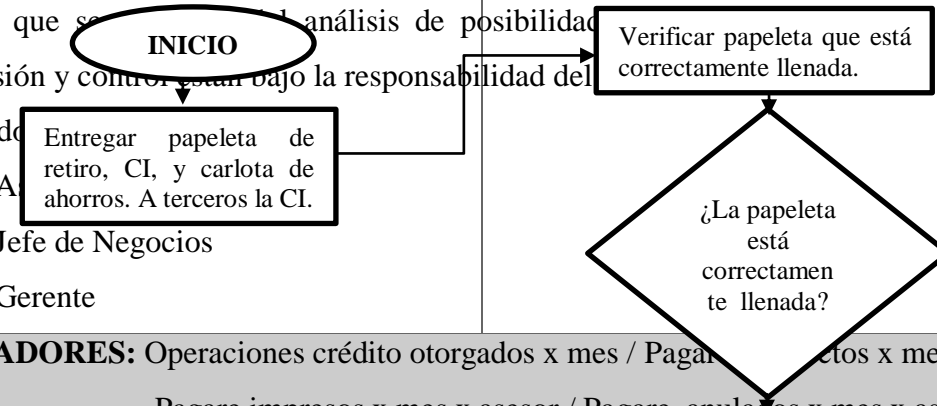


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ÁREA: CRÉDITOS

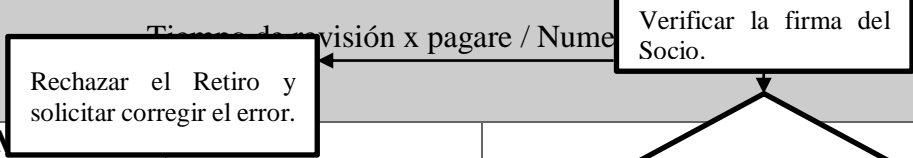
PROMOCIÓN DE CRÉDITO

RESPONSABLE: El responsable directo del proceso son los cajeros de crédito los mismos que se encargan del análisis de posibilidad y la supervisión y control de las operaciones que están bajo la responsabilidad del

- Implicados:**
- ✓ Asesor
 - ✓ Jefe de Negocios
 - ✓ Gerente



INDICADORES: Operaciones crédito otorgados x mes / Pagares anulados x mes. Pagares impresos x mes x asesor / Pagares anulados x mes x asesor.



- DOCUMENTOS:**
- ✓ Copia de cedula de ciudadanía
 - ✓ Pagares impresos

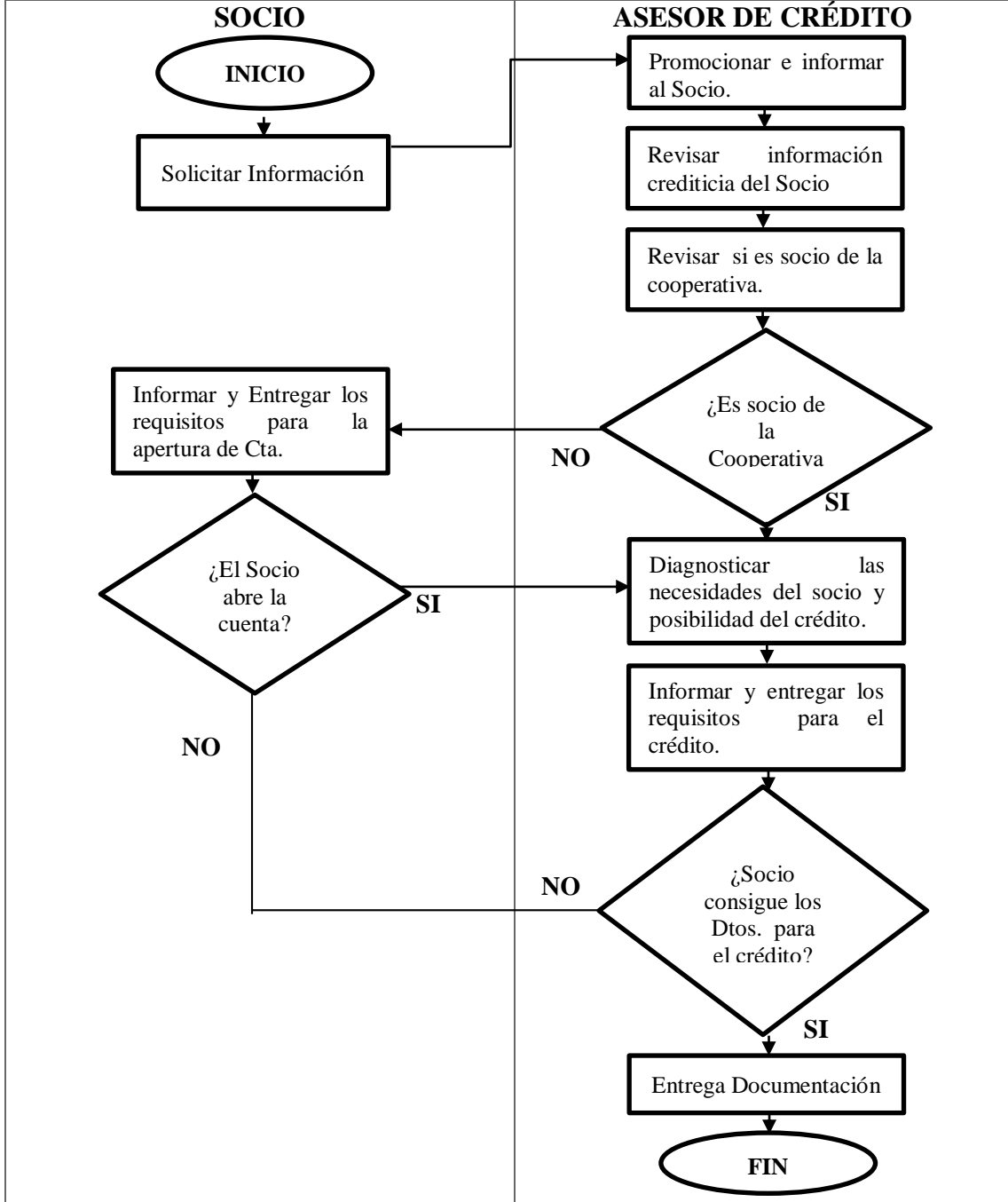
DESCRIPCIÓN

- | | | |
|---|-----------|---|
| 1. Socio requiere información | NO | Ingresar al sistema, realizar el débito de la cuenta. |
| 2. Oficial de crédito revisa histórico del socio. | | |
| 3. Conversar con el Socio para adquirir la mayor cantidad de información necesaria para el análisis. | | |
| 4. Consultar el buró de información crediticia si el socio tiene alguna información para la revisión. | NO | ¿El débito satisfactorio |
| 5. Asesor de crédito informa particularidades y requisitos de la información adquirida. | | SI |
| 6. Precalificar la opción de crédito a ver posibilidades. | | Contar el dinero y verificar el pago. |
| 7. En caso de su posibilidad de pago, entregar la solicitud y verificar los requisitos adicionales. | | Entregar el Dinero con la Cartola y CI. |
| 8. Negociar fecha entrega de documentos | | |
| 9. FIN | | FIN |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO: Promoción de crédito





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
AREA: CRÉDITOS**

CALIFICACIÓN DE CRÉDITO

RESPONSABLE: Los responsables directos de la operación son los asesores de crédito ya que son los encargados del análisis de posibilidad en colocar el crédito, la supervisión y control ya que está bajo la responsabilidad de Jefe de Negocios.

Implicados en el proceso:

- ✓ Asesor de crédito
- ✓ Jefe de Negocios

INDICADORES:

Operaciones crédito otorgadas x mes / Solicitudes de crédito presentadas del mes

Solicitudes del mes / Solicitudes crédito por ejecutivo de crédito

Tiempo de Análisis de Solicitud de crédito

DOCUMENTOS: Solicitud de crédito

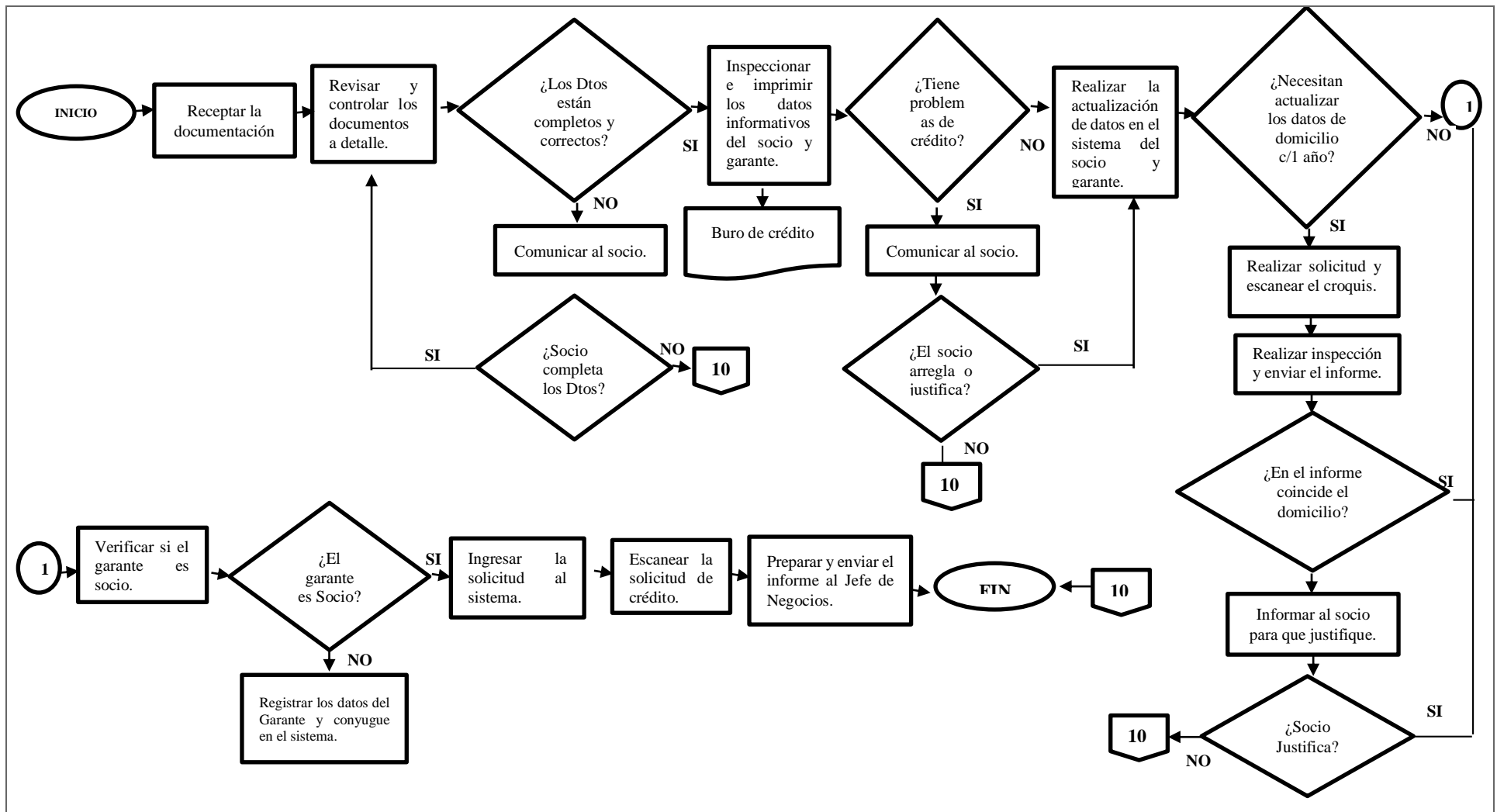
DESCRIPCIÓN

1. Recepción y control de solicitud de crédito y documentos
2. Revisión y control datos informativos como: Buro de crédito
3. Si en el control de datos históricos, no es aceptable para continuar con el proceso, el socio debe evidenciar o arreglar con el jefe de negocios.
4. Actualizar los datos del socio como del garantes, ya que se requiere actualizar los datos cada 1 año como política.
 - En caso de que se requiera actualizar la ubicación del domicilio, procedemos de la siguiente manera:
 - a. Realizar la solicitud correspondiente, escanear el croquis de la solicitud de crédito del socio y enviar para la inspección.
5. Verificar si el garante es socio.
 - No es socio, registrar los datos del garante en la base de datos
6. Ingresar la solicitud de crédito al sistema socio/ garantes.
7. Escanear las solicitudes de crédito
8. Adjuntar los documentos y enviar al Departamento de Negocios.
- 9. FIN**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
PRINCIPIO : 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO: Calificación de crédito





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
AREA: CRÉDITOS**

APROBACIÓN DE CRÉDITO

RESPONSABLE: La responsabilidad del proceso está a cargo del Comité de crédito en sus diferentes niveles de acuerdo a la aprobación.

Implicados en el proceso:

- ✓ Jefe Negocios
- ✓ Asesor de crédito

INDICADORES:

Operaciones crédito otorgadas x mes / Solicitudes de crédito aprobadas

Solicitudes del mes / Solicitudes crédito por asesor

Tiempo de aprobación de solicitud de crédito

DOCUMENTOS:

- ✓ Solicitud de crédito
- ✓ Informe de crédito

DESCRIPCIÓN

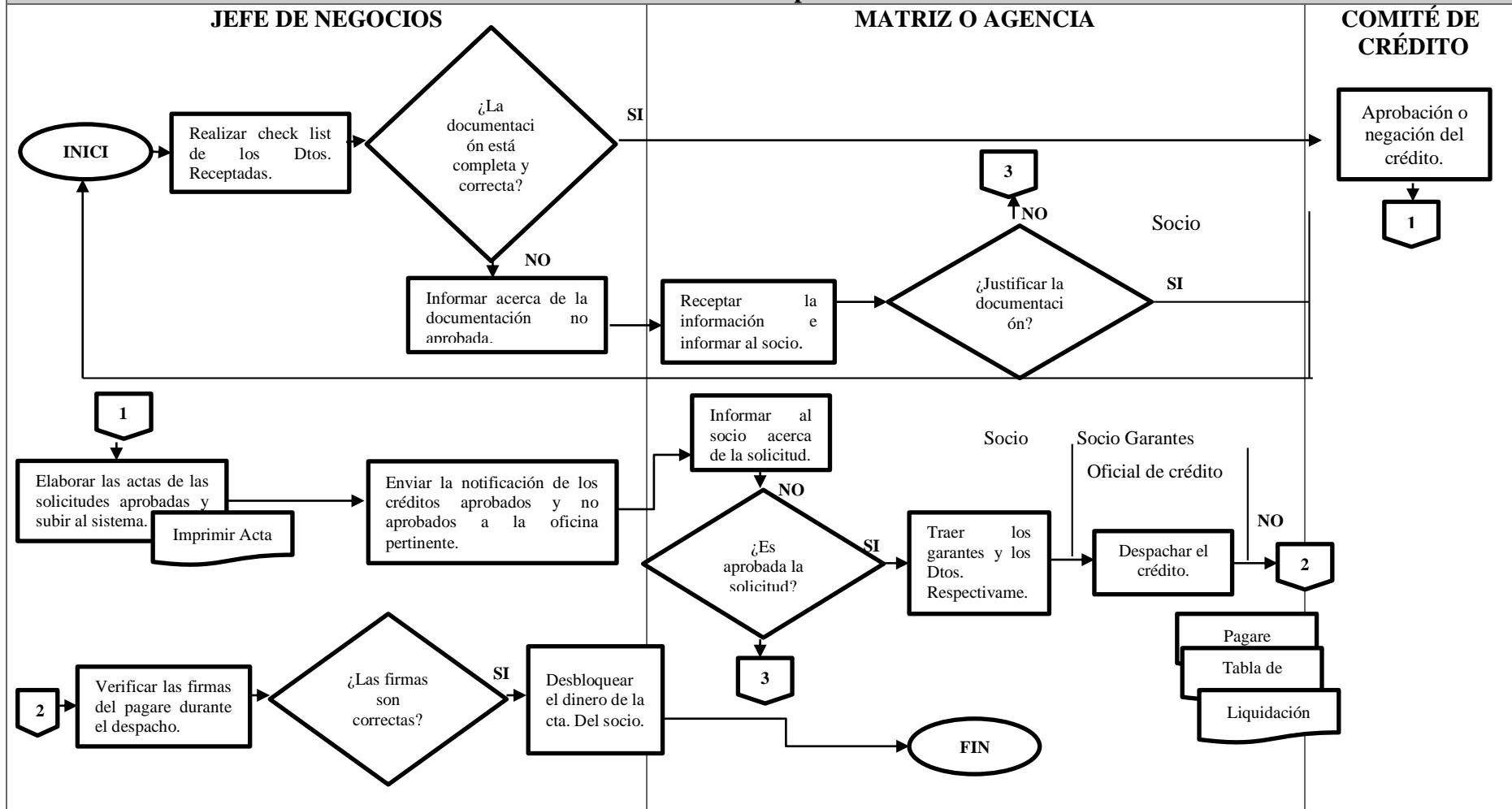
1. El proceso inicia con la recepción Documentos.
2. Ejecutar un check list de los documentos receptados para el crédito.
3. Si los requisitos están correctos, clasificar para el Comité de crédito.
- ✓ Caso contrario informar a la oficina pertinente que ellos informen a los socios.
4. Mediante el comité de crédito se aprobara o no, las solicitudes de créditos.
5. Receptar las solicitudes aprobadas y las que no son aprobadas.
6. Elaborar las actas de las solicitudes aprobadas y las que no son aprobadas.
7. Enviar las notificaciones a los correos electrónicos las solicitudes aprobadas o no aprobadas, a las respectivas agencias.
8. El asesor de crédito se encarga de informar al socio la aprobación de crédito y los requisitos para el despacho. Y las no aprobadas informar Por que
9. Si la aprobación es satisfactorio más los requisitos solicitados, el asesor de crédito procederá a realizar el despacho en presencia del socio y garante.

10. Durante el despacho el asesor de crédito escanear el pagares firmados del crédito y enviar al dpto. de negocios para la acreditación y desbloqueo del dinero.
11. El Dpto. de Negocios procede a realizar la revisión de las firmas estén correctas y que concuerden para proceder a desbloquear el dinero a la cuenta del socio.
12. Si la documentación es correcta desbloquear el dinero en la cuenta del socio, caso contrario informar al asesor de crédito.
13. Crédito despachado
- 14. FIN**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO: Aprobación de crédito





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ÁREA: CRÉDITOS**

DESEMBOLSO DE CRÉDITO

RESPONSABLE: El responsable directo del proceso son los asesores de crédito en sus respectivas agencias. Implicados en el proceso:

- ✓ Jefe Negocios
- ✓ Asesor de crédito

INDICADORES:

Operaciones crédito desembolsados x mes / Solicitudes de crédito aprobadas
Solicitudes del mes / Solicitudes crédito por asesor
Tiempo de desembolso de solicitud de crédito

DOCUMENTOS: Solicitud de crédito

Informe de crédito

DESCRIPCIÓN

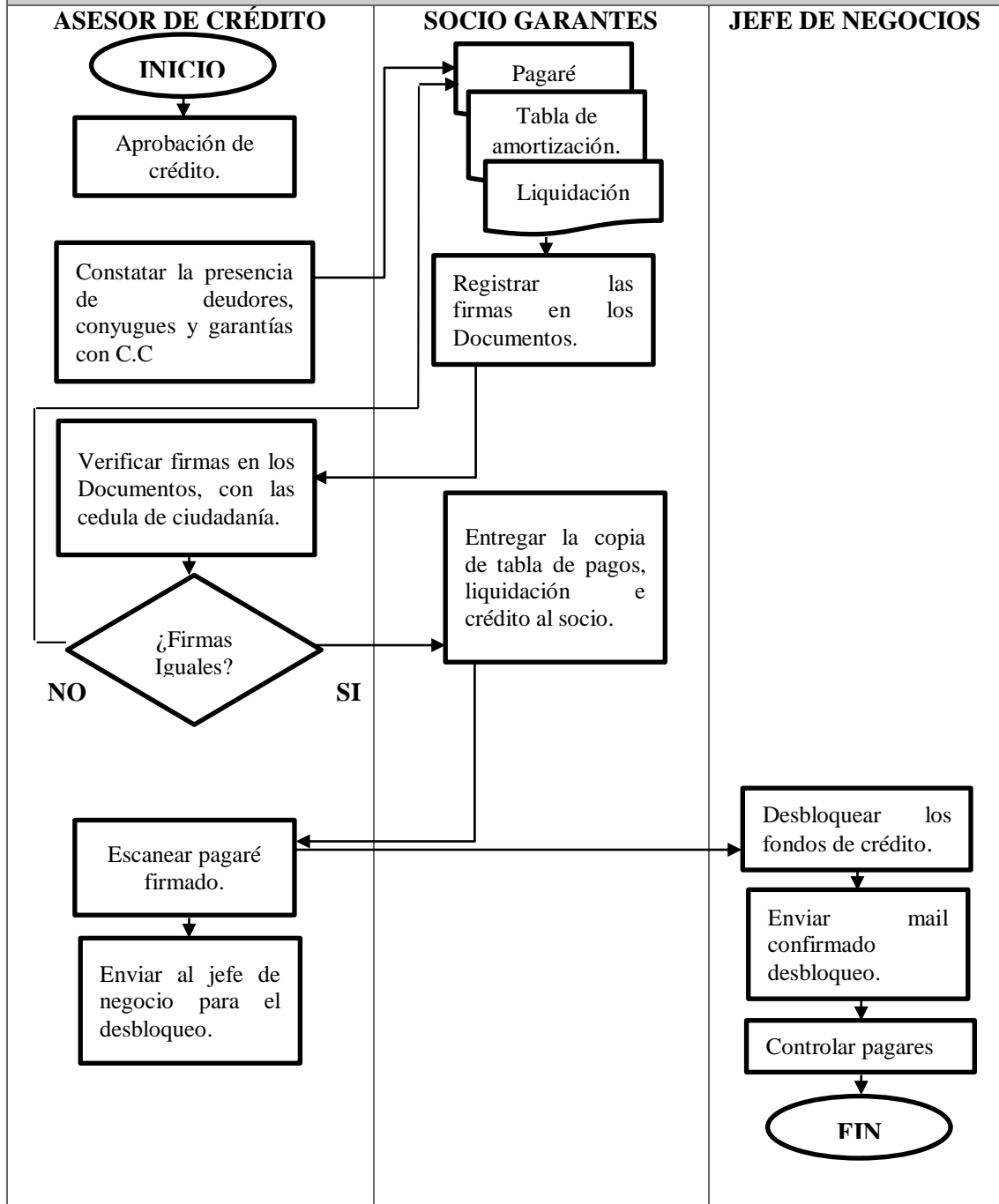
1. El asesor de crédito imprime el pagare, tabla de pagos y liquidación, revisar los datos del pagare y si esta correctos, entrega al deudor / garante para registrar sus firmas.
2. El deudor y garantes registran su firma en el pagare, tabla de pagos y liquidación.
3. El asesor de crédito constata que las firmas registradas en los documentos son iguales a las registradas en la cedula de ciudadanía de cada uno.
4. Si las firmas del pagare y cedula respectivamente no son iguales, se imprime nuevamente el pagare. De no seguir igualarse las firmas se anula la operación.
5. Si todo está correcto el asesor de crédito registra la constancia de envió del pagare, al Jefe de Negocios.
6. El jefe de Negocios registra la recepción y realiza el control de registro de firmas y valores.
7. En caso de alguna inconformidad comunicar al jefe de operaciones y si todo está correcto enviar los pagarés al jefe de negocios.
8. El jefe de negocios registra en financiar el ingreso a archivo y archiva los pagarés en la bóveda de seguridad.

9. FIN



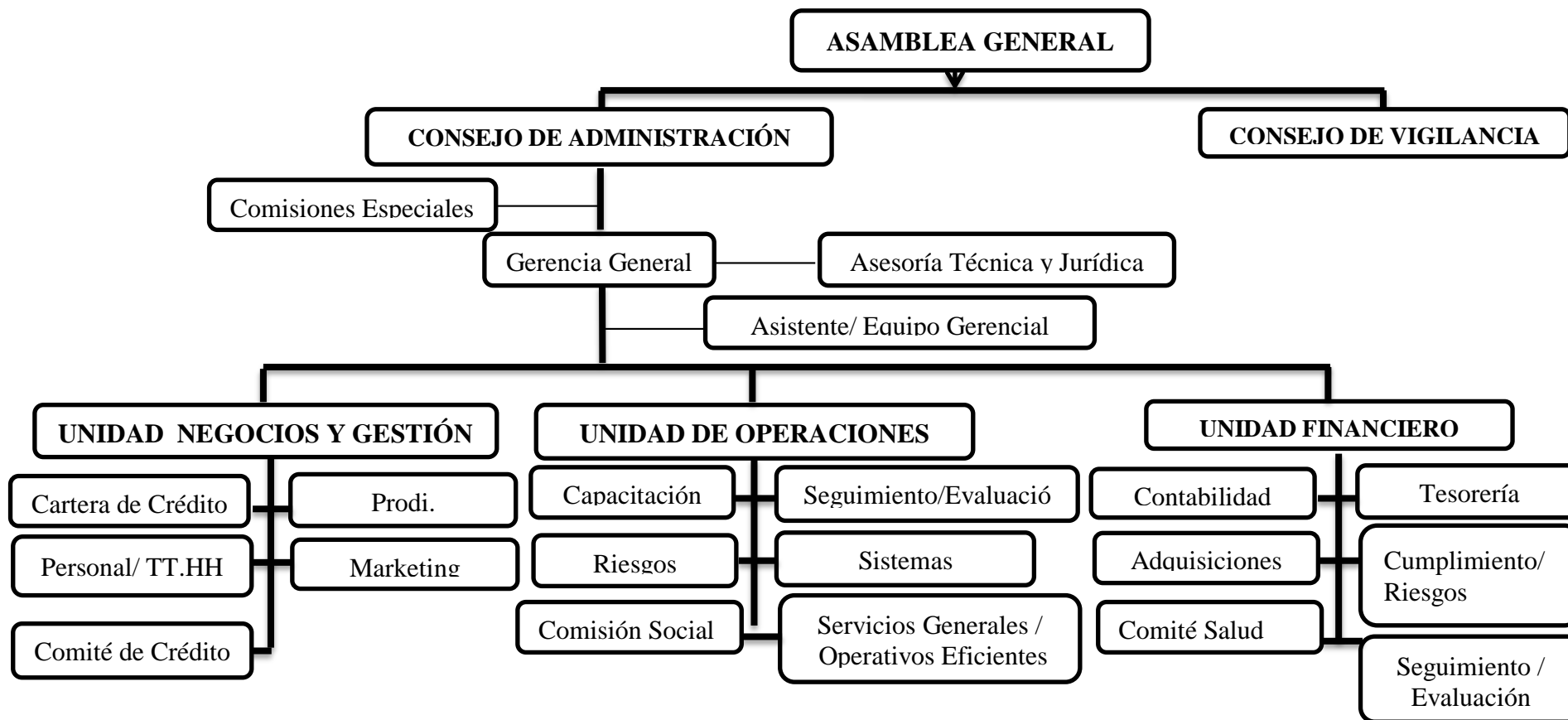
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO: 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

DIAGRAMA DE FLUJO: Desembolso de crédito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA. COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL PRINCIPIO: 3									
Datos del evaluado					Datos de evaluador				
Nombre:					Jefe Inmediato:				
Fecha:					Subordinado:				
Marque con una X según su criterio									
ESCALA DE MEDICIÓN									
Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
1		2		3		4		5	
1.-Puedo aplicar los conocimientos adquiridos en mi formación.					10.- Llego puntual a mi trabajo				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.-Ante problemas que surgen puedo actuar constructivamente.					11.-Se cuales son os objetivos de la cooperativa.				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.-Que grado de disposición tengo para aceptar responsabilidades.					12.-Siento la necesidad que exista cambios.				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.-Debo supervisar al personal constantemente.					13.- Somos flexibles frente a los cambios.				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.-Necesito supervisión solo en ciertos aspectos en mi trabajo.					14.-Que grado de capacidad tengo para solucionar problemas.				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6.-Acepto las reglas establecidas en la cooperativa.					15.- Puedo tomar decisiones que tiendan a la calidad total.				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7.-Respecto a las indicaciones que me hacen mis superiores.					16.-Manejo más de un problema con eficiencia.				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.- Que grado de versatilidad tengo para desarrollar otras actividades.					17.- Existe un grado de colaboradores y entusiasmo con sus superiores.				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.- Me adapto con factibilidad a los cambios en la cooperativa.					18.- Comparto la misión y objetivos de la cooperativa.				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
 COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
 PRINCIPIO 3
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



ELABORADO POR:	Blanca Lucía Copa Sayay	FECHA:	15-08-2017
APROBADO POR:	José Alfredo Chucuri Malán	FECHA:	21-09-2017

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO 4**



PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Riobamba, 17 de Abril del 2018

MEMORÁNDUM N°

PARA: Lic. Alfredo Chucuri

DE:.....

ASUNTO: Contratación de un Nuevo Personal

Lcdo....., del Departamento, motivo por el cual es el presente memorándum es para darle a conocer por tal
.....

Por la acogida a mi petición de ante mano mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente;

.....

Informe del Requerimiento de Cargo

Riobamba, 17 de Abril del 2018

Señores

COMISIÓN DE SELECCIÓN

Ciudad;

El motivo de la presente es para darle a conocer que en Memorándum N°..... del departamento..... del día..... de..... Se solicitó llegando a la conclusión.....

Espero su respuesta de la aprobación o rechazo de dicho memorándum de antemano agradezco su gentiliza.

Atentamente;

Ingeniero Humberto Cela

JEFE DE TALENTO HUMANO

REQUISITOS PARA PERSONAL A CONTRATAR

Misión: Ayudar a la realización de información contable que sirva para la toma de decisiones de la Cooperativa.

Responsable: Auxiliar Contable

Requisitos:

- ✓ Ser mayor de edad
- ✓ Estar en goce de sus derechos de ciudadanía
- ✓ Deberá tener título profesional de tercer o cuarto nivel.
- ✓ Ser un profesional titulado en materia financiera.
- ✓ Nombrado por el Gerente y contratado por la Cooperativa previo concurso de méritos.

Línea de Autoridad:

Atribuciones y responsabilidades:

1. Archiva documentos contables para uso y control interno.
2. Revisa y compara los comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
3. Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.
4. Elabora y verifica los gastos e ingresos.
5. Revisa y verifica planillas de retención de impuestos.
6. Confirmar los ECPI
7. Realizar las conciliaciones bancarias.

Atentamente;

Ingeniero Humberto Cela

JEFE DE TALENTO HUMANO

Informe del Personal Escogida

Riobamba, 19 de Abril del 2018

Señores

COMISIÓN DE LA SELECCIÓN

Ciudad;

El motivo de la presente es, le sugerimos la contratación del Ing. (a), debido a que cumple con los, y ha obtenido el mayor puntaje en las pruebas que las demás seleccionados.

Agradeciendo la atención de antemano, espero contar con su apoyo.

Atentamente;

Ingeniero Humberto Cela

JEFE DE TALENTO HUMANO

Programa de Inducción y Capacitación

Objetivos

- ✓ Conocer las políticas y prácticas administrativas.
- ✓ Indicar las tareas y responsabilidades de puesto.
- ✓ Adecuar al nuevo trabajador al entorno de la Cooperativa.

Alcance

Este programa de inducción es aplicable a todo el personal de la cooperativa de acuerdo al puesto que será ocupado por el nuevo personal de la institución.

Responsable

La inducción es responsabilidad del Gerente y Departamento Administrativo.

Contenido

- ✓ Bienvenida
- ✓ Presentación al personal de trabajo.
- ✓ Recorrido por las oficinas a cargo del Gerente de la Cooperativa

Información sobre la Cooperativa

- ✓ Socializar la historia, misión, visión, las actividades que desempeña y lugar que trabajo.
- ✓ Presentar la contribución personal del empleado a los objetivos.

Información sobre las Actividades de la Cooperativa

- ✓ Usuarios internos y externos de la Cooperativa.
- ✓ Reglamento interno y entidades reguladoras como Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y SRI.
- ✓ Comentar las actividades y funciones que realiza la cooperativa, entrega de créditos, captaciones, etc.
- ✓ Indicar las sanciones en caso de incumplimiento de alguna norma.

Inducción y Capacitación para el correcto desempeño del lugar de trabajo

- ✓ Indicar el contenido las responsabilidades del puesto con el personal y facilitarle una copia de la descripción del mismo.

Detalle	Créditos y Cobranzas	Contabilidad	Auxiliar Contable
Horario de trabajo	Jornada de Trabajo 8:00 Am – 18:00 Pm	Jornada de Trabajo 8:00 Am – 18:00 Pm	Jornada de Trabajo 8:00 Am – 18:00 Pm
Duración de la inducción y capacitación.	10 días de capacitación sobre fortalecimiento, competencias de otras áreas con la apoyo del Gerente.	20 días sobre apoyo auxiliar contable de ser necesario, con el apoyo del Gerente.	10 días sobre fortaleciendo competencias del área contable y financiera con apoyo del contador y el Gerente.
Área responsable de la inducción.	Gerencia y Departamento Administrativo.	Contador	Gerencia y Contabilidad

Evaluación

- ✓ Una vez concluida el proceso de inducción o durante el periodo de instrucción se debe realizar la evaluación con el objetivo de identificar cuál de los puntos clave de la inducción, no quedaron lo suficientemente claros para el personal.

Capacitación

- ✓ El consejo de administración dispondrá que los empleados sean capacitados en forma obligatoria y constante acorde a las áreas de especialización y al cargo que desempeñen.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
PRINCIPIO 5**



MANUAL DE PLAN DE CAPACITACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La capacitación es un proceso de mejora continua, que se utiliza como un elemento importante para retroalimentarse y ajustar a las necesidades de la cooperativa. Podemos mencionar que la capacitación no es un fin, más bien un medio para lograr los objetivos y los resultados institucionales.

El plan de capacitación es una herramienta de gestión que ayuda el desarrollo de las estrategias de la institución, y desarrollo de las personas a las que va dirigido.

2. BASE LEGAL

La normativa legal que sustenta la elaboración del Plan de Capacitación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., es el Reglamento Interno en la que indica:

CAPITULO VIII.- Departamento de Talento Humano.

Entrenamiento y Formación: Desarrollar planes de capacitación y formación orientados a mejorar la competencia de los trabajadores y al desarrollo del potencial humano.

3. OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN

- ✓ Desarrollar las actitudes y técnicas para lograr la actuación adecuada en las actividades relacionadas en varios puestos de trabajo.

- ✓ Desarrollar en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., mejoramiento del trabaja en equipo mediante la innovación en las practicas gerenciales y de gestión.

4. POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN

- ✓ El Plan de Capacitación será desarrollado en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos, en base a la información que facilite la evaluación del desempeño laboral.
- ✓ Los trabajadores podrán participar en capacitaciones planificados por la cooperativa o instituciones externas.
- ✓ Las capacitaciones se realizara dentro de las horas de trabajo, es decir esto ayuda a los trabajadores asistir sin ningún inconveniente.
- ✓ Todas las capacitaciones dictadas debe ser evaluadas, para la aprobación del evento se requiere el 90% de aprovechamiento y 100% de asistencia.

5. ANÁLISIS DE NECESIDADES DE DIFERENTES ÁREAS

La identificación de necesidades constituye en el proceso de investigación que ayuda a establecer la diferencia entre la situación laboral existente y las normas del desempeño laboral señalado como requerimiento del cargo.

El diagnostico de las necesidades de la capacitación se ha efectuado utilizando algunas técnicas de recolección de información, las siguientes:

- Observación.-** Instrumento que ayudo ver qué ocurre dentro de la cooperativa.
- Entrevistas.-** Ayudo a contar con información verbal del Departamento de Recursos Humanos, relacionadas con las debilidades en el desarrollo del desempeño.
- Análisis de cargos.-** Analizar el lugar de trabajo por medio de actividades de cada personal, para reflejar que hace, como lo hace, los obligaciones exige la ejecución del trabajo.

6.- ESTRUCTURA DE PLAN

Con la información encontrada en la detección de necesidades de formación se procede a realizar el Plan de Capacitación en la cual, consta varias áreas en donde se hace constar un conjunto de acciones formativas planeadas en función a las actividades que realiza la Cooperativa.

ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Área	Código	Acción Formativa
Administración	Presidente	Gestión de Proyectos
		Comportamiento de trabajadores en el trabajo
		Balanced Scorecard
	Gerente	Elaboración de proyectos de innovación
		Planificación Estratégica
		Toma de decisiones Gerenciales
	Financiero	Contabilidad de servicios
		Manejo del sistema institucional
		Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
		Servicio de Rentas Internas
		Normativa Interna de la cooperativa
		Gestión de inventarios
	Talento Humano	Balanced Scorecard
		Comportamiento de trabajadores en el trabajo
		Estrategias de imagen institucional
	Negocios	Riesgos de detección
		Gestión de crédito y cobranza
		Estrategias para concesión de créditos
		Análisis Socioeconómico de los socios
	Sistemas	Mantenimiento de las Computadoras
Minería de datos		
Postgres		
Seguridad Informática		

7.- PRESUPUESTO DE PLAN CAPACITACIÓN

N°	Acción Formativa	Presupuesto			Total
		Instructor	Materiales	Refrigerios	
1	Gestión de Proyectos	300	100	50	450
2	Comportamiento de trabajadores en el trabajo	200	100	50	350
3	Balanced Scorecard	1000	100	50	1150
4	Elaboración de proyectos de innovación	1000	100	50	1150
5	Planificación Estratégica	500	100	50	650
6	Toma de decisiones Gerenciales	700	100	50	850
7	Contabilidad de servicios	500	100	50	650
8	Manejo del sistema institucional		100	50	150
9	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	200	100	50	350
10	Servicio de Rentas Internas	200	100	50	350
11	Normativa Interna de la cooperativa		100	50	150
12	Gestión de inventarios	400	100	50	550
13	Estrategias de imagen institucional	100	100	50	250
14	Riesgos de detección	200	100	50	350
15	Gestión de crédito y cobranza	600	100	50	750
16	Estrategias para concesión de créditos	400	100	50	550
17	Análisis Socioeconómico de los socios		100	50	150
18	Mantenimiento de las Computadoras	500	100	50	650
19	Minería de Datos		100	50	150
20	Postgres		100	50	150
21	Seguridad informática	600	100	50	750
TOTAL		7400	2100	1050	10550

8.- TABLA DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	Curso	Horas	2017																											
			Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre							
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Gestión de Proyectos	20																												
2	Comportamiento de trabajadores	10																												
3	Balanced Scorecard	20																												
4	Elaboración de proyectos de innovación	40																												
5	Planificación Estratégica	10																												
6	Toma de decisiones Gerenciales	10																												
7	Contabilidad de servicios	10																												
8	Manejo del sistema institucional	20																												
9	SEPS	40																												
10	Servicio de Rentas Internas	40																												
11	Normativa Interna de la cooperativa	10																												
12	Gestión de inventarios	10																												
13	Estrategias de imagen institucional	20																												
14	Riesgos de detección	20																												
15	Gestión de crédito y cobranza	40																												
16	Estrategias para concesión de créditos	40																												
17	Análisis Socioeconómico de los socios	40																												
18	Mantenimiento de las Computadoras	10																												
19	Minería de Datos	20																												
20	Postgres	20																												
21	Seguridad Informática	20																												

FORMATO DE EVALUACIÓN

Nombre del Evento:	
Instructor:	
Fecha:	

EVALUACIÓN DEL DESARROLLO DEL CURSO

	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Malo
Organización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilidad de los contenidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Practicas realizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material Utilizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EVALUACIÓN DEL INSTRUCTOR

Explicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dominio de la temática dictada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dedicación para con el alumno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EVALUACIÓN GLOBAL DEL CURSO

Objetivos Esperados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Percepción del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considera que el tiempo destinado al curso cubrió sus expectativas SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
Comentarios:				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
PRINCIPIO 6**



OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y OPERATIVOS

Misión

Una Institución de finanzas populares y economía solidaria, enmarcadas en los principios cooperativos con finalidad social de carácter intercultural, que brindamos servicios financieros de calidad para satisfacer las expectativas de los socios y clientes, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

Visión

Será una institución competitiva, mejor aliado de nuestros socios, efectiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio económico de la provincia y el País.

Objetivos Departamento Operativo

- ✓ Garantizar la eficiencia moral, eficiencia y economía en todas las operaciones, preparando el correcto cumplimiento de las funciones y actividades puntualizadas para el logro de la misión de la Cooperativa.
- ✓ Administrar confiable, transparente, ágil y eficientemente ofertando servicios financieros de calidad.
- ✓ Garantizar la eficacia y el máximo desarrollo de los recursos humanos.
- ✓ Identificar y satisfacer las necesidades de los trabajadores de la cooperativa.
- ✓ Asegurar la suficiente capacidad y eficiencia del recurso humano al servicio de la Cooperativa.
- ✓ Emplear medidas para evitar riesgos, fraudes o irregularidades, detectar errores, y corregir desviaciones que se presenten en la Cooperativa que pueda afectar el logro de los objetivos.

- ✓ Crear un equilibrio entre los objetivos individuales de los trabajadores y los de la cooperativa.
- ✓ Inculcar la colaboración y el trabajo en equipo entre varias áreas.

Objetivos de Departamento Financiero

- ✓ Proveer a la cooperativa de los recursos materiales y financieros necesarios con el objeto de asegurar el normal funcionamiento de la cooperativa.
- ✓ Avalar los Estados Financieros operativos válidos, confiables y exactos.
- ✓ Salvaguardar los activos y recursos de la Cooperativa evitando su desaprovechamiento, pérdida y usos indebidos.
- ✓ Diseñar un adecuado proceso de captación y así mejorar una óptima liquidez financiera.
- ✓ Asegurar la oportunidad y confiabilidad de sus registros.

Objetivos de Departamento Negocios

- ✓ Hacer cumplir las funciones y procedimientos relacionados con las Áreas de Crédito y Cobranzas.
- ✓ Plantear políticas en cuanto a crédito y recuperación de cartera.
- ✓ Realizar informes periódicos a la gestión de crédito y cartera.
- ✓ Desarrollar planificación mensual de actividades de su área.
- ✓ Coordinar las colocaciones a socios formalizados por la cooperativa.
- ✓ Analizar los indicadores de su departamento.
- ✓ Proponer ajustes necesarios para optimizar la gestión.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
PRINCIPIO 7**



**TABLA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y MANEJO DE LOS RIESGOS DE GERENCIA**

Nº	Funciones y Responsabilidades	Descripción riesgo	Calificación riesgo	Política de Mitigación de Riesgo
1	Presentar para la aprobación del consejo de administración el plan estratégico, plan operativo y el presupuesto del año 2018, estos dos últimos hasta máximo el treinta (30) del noviembre del año inmediato anterior a planificar, así las reformas presupuestarias correspondientes.	No presentar en las fechas indicadas el plan estratégico, plan operativo, plan operativo y presupuesto, causando posibles sanciones por el organismo de control.	Alto	Ejecutar un cronograma de actividades para cumplir con la presentación en las fechas indicadas.
2	Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa.	Desconocimiento de temas legales al momento de decidir.	Medio	Todas las decisiones que tengan un impacto significativo se deberá contar con un criterio legal.
3	Responder la parte administrativa, operativa y financiera de la cooperativa y presentar informes mensuales al Consejo de Administración de los resultados de su gestión	Al no presentar mensualmente el informe de Gerencia para la toma oportuna de decisiones por parte del Consejo de Administración.	Medio	Presentar en forma mensual el informe de gestión de Gerencia al Consejo de Administración.

4	Presentar al año el informe de gestión al Consejo de Administración para su aprobación.	Al no presentar anual el informe de Gerencia para la toma pertinente de decisiones por parte del Consejo de Administración.	Medio	Presentar el informe anual de Gerencia al Consejo de Administración dentro de los 90 días siguientes al cierre de cada ejercicio anual.
5	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones encargadas por el Consejo de Administración.	Inconformidad por la gestión realizada.	Bajo	Efectuar un seguimiento intacto sobre el cumplimiento de cada una de las resoluciones de Consejo de Administración.
6	Comunicar al Consejo de Administración sobre la situación financiera de la cooperativa, la situación de riesgos, el cumplimiento del plan estratégico, plan operativo y presupuestos.	Toma de decisiones inoportunas y a destiempo.	Alto	Efectuar un cronograma de actividades para el cumplimiento con la presentación en las fechas indicadas.

**IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y MANEJO DE LOS RIESGOS DE AREA
NEGOCIOS**

Nº	Funciones y Responsabilidades	Descripción riesgo	Calificación riesgo	Política de Mitigación de Riesgo
1	Proponer al Consejo de Administración para su aprobación, los límites de créditos.	No tomar en cuenta los límites de créditos establecidos por el Comité.	Medio	Realizar verificaciones periódicas de aplicación de las reglas expuestas por el comité.
2	Proponer al Consejo de Administración nuevas estrategias para medir, analizar, monitorear, controlar e identificar los riesgos de créditos.	Las estrategias de medición, análisis, monitoreo y control de riesgos no sean aplicados por los niveles correspondientes.	Alto	Evaluar cada 6 meses los procesos de aplicación de las estrategias propuestas para la evaluación de riesgos.
3	Asistir a las reuniones ya se ordinaria una vez cada trimestre y extraordinaria cuando sea necesario así comunicar al Consejo de Administración.	Auditoria externa no observe por no haber cumplido con las reuniones trimestrales. Que no evalúan de manera correcta la aplicación de procedimientos.	Alto	La secretaria de la cooperativa tiene la obligación de comunicar a una reunión del Comité de créditos esto en coordinación con la Gerencia. Al final de la reunión entregue un informe de aplicación de procedimientos en la entrega de créditos a los socios.
4	Velar por el cumplimiento de los límites de crédito e inversión y comunicar al Consejo de Administración.	A pesar que existen reglas el socio no cancele las obligaciones.	Medio	Cotejar periódicamente los límites y notificar los valores restantes de pago por parte del personal.

IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y MANEJO DE LOS RIESGOS DE CONTABILIDAD

Nº	Funciones y Responsabilidades	Descripción riesgo	Calificación riesgo	Política de Mitigación de Riesgo
1	Registrar las operaciones diarias en el sistema que realice la cooperativa.	Errores en el registro.	Alto	Informar sobre las leyes tributarias y demás normas vigentes.
2	Realizar los inventarios físicos de los bienes de larga duración.	Control de la permanencia y uso de los activos fijos.	Medio	Dentro de la cooperativa cada inicio de periodo económico deben realizar los inventario físicos de bienes, de la misma manera debe constar las actas de baja de activos fijos totalmente depreciados.
3	Elaborar y enviar los Estados Financieros y demás información a la SEPS.	Los documentos enviados no lleguen al lugar de destino.	Bajo	Enviar la información al correo electrónico. Enviar con un día de anticipación la información con el objetivo de evitar posibles inconvenientes.
4	Supervisar y controlar el registro y pago de las obligaciones tributarias y laborales tomando en cuenta las normas legales vigentes.	Incumplimiento de declaración de obligaciones tributarias y laborales ocasionando multas. Errores de las declaraciones de impuestos.	Medio	Todas las obligaciones tributarias y laborales deberán ser enviadas a contabilidad hasta las 12 h 30 del día anterior de vencimiento.
5	Entregar a la Gerencia los Estados Financieros mensuales y anuales, con sus anexos justificados y análisis financiero dentro de 7 días siguientes a la fecha de corte.		Bajo	El análisis financiero debe ser entregado hasta el día 8 del mes siguiente a la fecha de corte.

6	Atender los requerimientos de auditoria interna y externa.	No disponer de la información fuente de las transacciones ejecutadas por la Cooperativa.	Medio	Archivar de manera cronológica y en orden la información fuente.
7	Efectuar en materia de su competencia los comentarios y recomendaciones de auditoria interna y externa informando de las acciones tomadas y resultados obtenidos.		Medio	Presentar un informe de las acciones tomadas y de los resultados alcanzados. Presentar un cronograma de implementación de las recomendaciones realizadas por Auditoria Externa.

**IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y MANEJO DE LOS RIESGOS DEL
AUXILIAR CONTABLE**

Nº	Funciones y Responsabilidades	Descripción riesgo	Calificación riesgo	Política de Mitigación de Riesgo
1	Preparación de los diferentes Formularios 103.	Error de digitación del auxiliar o porcentajes incorrectos.	Alto	Auto educarse de manera constante sobre impuestos.
2	Realizar arqueos sorpresivos en todas las agencias.	No realizan arqueos de caja en todas las agencias.	Medio	Efectuar arqueos de cajas de sorpresivos en todas las agencias.
3	Cuadre de Estado de Cuenta vs Contabilidad	Realizan el cuadre de manera manual.	Bajo	Implementar un sistema para es cuadre de estado de cuenta vs contabilidad.
4	Llevar Libros de Bancos.	El estado de cuenta no llegue oportunamente para la conciliación y la chequera sea robada.	Medio	Solicitar con anticipación al banco el estado de cuenta y la chequera debe ser guardado en un lugar seguro.
5	Manejo de Caja Chica	El buen uso de dinero de Caja Chica en todas las agencias.	Medio	Verificar las facturas que presentan los cajeros de todas las agencias.

**IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y MANEJO DE LOS RIESGOS DE
CRÉDITOS Y COBRANZAS**

N°	Funciones y Responsabilidades	Descripción riesgo	Calificación riesgo	Política de Mitigación de Riesgo
CONCESIÓN DE PRESTAMOS				
1	Comunicar al socio sobre características de créditos, así como los plazos determinados y cuotas a cancelar de forma mensual.	El socio decida no endeudarse en la Cooperativa y opte por otra opción. La información compartida no satisfaga las necesidades del socio.	Medio	Procurar dar alternativas de endeudamiento ofertando opciones de acuerdo a los montos y plazos determinados.
2	Evaluar la capacidad de pago del socio a fin de que sus cuotas no excedan en un 40% del total de sus ingresos líquidos.	Si no evalúan de manera correcta su capacidad de pago el socio puede caer en mora	Alto	Llevar en cuenta la edad del socio para ser beneficiario del crédito. Actualizar los datos y sueldos de los socios en caso de atraso de cuotas solicitar copias de rol de pagos por lo menos de 3 meses.
3	Si cumple todos los requisitos se procede a ingresar sus datos en el sistemas para luego ingresar la solicitud de crédito, tabla de pagos,	Ingresar al sistema valores diferentes a los que solicita el socio.	Medio	La documentación debe ser revisada por el responsable de créditos antes de su aprobación.

	pagare y aportación patrimonial.			Antes de grabar los datos en el sistema se debe verificar la exactitud de datos que se va ingresar.
4	Hacer firmar al deudor o deudora con sus respectivos garantes para lo cual deben acercarse a la Cooperativa.	Las firmas de los documentos no coinciden con la cedula registrada.	Medio	Verificar las firmas realizadas en los documentos con la firma de la cedula para continuar con el proceso de crédito.
RECUPERACIÓN DE CARTERA EN MOROSIDAD.				
5	Revisar que los créditos entregados realicen el pago en la fecha indicada en la tabla de pagos.	Estar en alto índice de morosidad.	Medio	Efectuar un seguimiento de manera inmediato.
6	Recuperación de valores en mora mediante extrajudicial	El deudor no acerque a cancelar los valores vencidos.	Medio	Notificación escritas y/ o telefónicas del deudor o garantes.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
PRINCIPIO 8**



MATRIZ DE RIESGOS

Área	Pregunta	Valoración		
		Baja	Medio	Alto
Gerencia	Presentar para la aprobación del consejo de administración el plan estratégico, plan operativo y el presupuesto del año 2018, estos dos últimos hasta máximo el treinta (30) del noviembre del año inmediato anterior a planificar, así las reformas presupuestarias correspondientes			
	Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa.			
	Responder la parte administrativa, operativa y financiera de la cooperativa y presentar informes mensuales al Consejo de Administración de los resultados de su gestión.			
	Presentar al año el informe de gestión al Consejo de Administración para su aprobación.			
	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones encargadas por el Consejo de Administración.			
	Comunicar al Consejo de Administración sobre la situación financiera de la cooperativa, la situación de riesgos, el cumplimiento del plan estratégico, plan operativo y presupuestos.			
Negocios	Proponer al Consejo de Administración para su aprobación, los límites de créditos			
	Proponer al Consejo de Administración nuevas estrategias para medir, analizar, monitorear, controlar e identificar los riesgos de créditos.			
	Asistir a las reuniones ya se ordinaria una vez cada trimestre y extraordinaria cuando sea necesario así comunicar al Consejo de Administración.			
	Velar por el cumplimiento de los límites de crédito e inversión y comunicar al Consejo de Administración.			

MATRIZ DE RIESGOS

Área	Pregunta	Valoración		
		Baja	Medio	Alto
Contabilidad	Registrar las operaciones diarias en el sistema que realice la cooperativa.			
	Realizar los inventarios físicos de los bienes de larga duración.			
	Elaborar y enviar los Estados Financieros y demás información a la SEPS.			
	Supervisar y controlar el registro y pago de las obligaciones tributarias y laborales tomando en cuenta las normas legales vigentes.			
	Entregar a la Gerencia los Estados Financieros mensuales y anuales, con sus anexos justificados y análisis financiero dentro de 7 días siguientes a la fecha de corte.			
	Atender los requerimientos de auditoria interna y externa.			
	Efectuar en materia de su competencia los comentarios y recomendaciones de auditoria interna y externa informando de las acciones tomadas y resultados obtenidos.			
Auxiliar Contable	Preparación de los diferentes Formularios 103.			
	Realizar arqueos sorpresivos en todas las agencias.			
	Cuadre de Estado de Cuenta vs Contabilidad			
	Llevar Libros de Bancos.			
	Manejo de Caja Chica			

MATRIZ DE RIESGOS

Área	Pregunta	Valoración		
		Baja	Medio	Alto
Crédito y Cobranza	Comunicar al socio sobre características de créditos, así como los plazos determinados y cuotas a cancelar de forma mensual.			
	Evaluar la capacidad de pago del socio a fin de que sus cuotas no excedan en un 40% del total de sus ingresos líquidos.			
	Si cumple todos los requisitos se procede a ingresar sus datos en el sistemas para luego ingresar la solicitud de crédito, tabla de pagos, pagare y aportación patrimonial.			
	Hacer firmar al deudor o deudora con sus respectivos garantes para lo cual deben acercarse a la Cooperativa.			
	Revisar que los créditos entregados realicen el pago en la fecha indicada en la tabla de pagos.			
	Recuperación de valores en mora mediante extrajudicial			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
PRINCIPIO 9



RESUMEN DE DEFICIENCIAS

Origen de la deficiencia de Control Interno		Descripción de la deficiencia de Control Interno	Es la deficiencia de Control Interno una deficiencia mayor?	Responsable	Impacto Presente/ Funcionando	Actividades
Componente	Principio					
Entorno de Control	P1	¿Los trabajadores conocen la normativa vigente que regula su conducta?	2	Gerente	El personal no tiene conocimiento del código de ética.	✓ Capacitación al personal sobre Código de Ética.
		¿El código de ética se actualiza de acuerdo al tiempo transcurrido y las necesidades existentes?	1	Gerente	El código de ética continúa intacto.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizar el código de ética de existir cambios que lo ameriten. ✓ Socializar el código de ética con el personal. ✓ Facilitar el código de ética a todos el personal de la institución.

Origen de la deficiencia de Control Interno		Descripción de la deficiencia de Control Interno	Es la deficiencia de Control Interno una deficiencia?	Responsable	Impacto Presente/ Funcionando	Actividades
Component	Principio					
Entorno de Control	P2	¿Existen manuales de funciones que comprende cada uno de los puestos de trabajo?	1	Administración	Existe manual de funciones pero no encuentran actualizada.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer manual de funciones. ✓ Descripción de las funciones de los puestos.
	P3	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo del personal para asignar responsabilidades?	1	Administración	La antigüedad no es factor importante al momento de delegar responsabilidades.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar un análisis del personal más antiguo para determinar las competencias del personal.
	P4	¿Para elegir al personal adecuado se comunica a concurso de méritos y oposiciones?	1	TT.HH	El personal es seleccionado a través de currículum vitae, dando oportunidad a personas nuevas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar el proceso que debe seguir al momento de contratar nuevo personal. ✓ Realizar el flujograma para la contratación del personal.
		¿Existen lineamientos para la contratación del personal?	1	TT.HH	No existe un flujograma definido para la contratación del personal.	

Origen de la deficiencia de Control Interno		Descripción de la deficiencia de Control Interno	Es la deficiencia de Control Interno una deficiencia mayor?	Responsable	Impacto Presente/ Funcionando	Actividades
Componente	Principio					
Entorno de Control	P5	¿Cuenta con un diagrama de la estructura organizativa?	3	Administración	El organigrama se encuentra en proceso de aprobación.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizar la estructura orgánica con los responsables y niveles de apoyo. ✓ Documentar y archivar las evaluaciones realizadas con el propósito de mantener un registro del desempeño del personal.
		¿Se realiza permanentemente evaluaciones de desempeño del personal que trabaja dentro de la Cooperativa?	2	TT.HH	Se evalúa el rendimiento del personal pero no es documentado.	
Evaluación de Riesgos	P6	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la cooperativa?	1	Administración	Los objetivos son establecidos de manera general, mas no por cada departamento.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer objetivos para cada departamento relacionados con los objetivos institucionales.

Origen de la deficiencia de Control Interno		Descripción de la deficiencia de Control Interno	Es la deficiencia de Control Interno una deficiencia mayor?	Responsable	Impacto Presente/ Funcionando	Actividades
Component	Principio					
Evaluación de Riesgos	P7	¿Se clasifican los riesgos dependiendo la importancia y el impacto que causan a la cooperativa?	1	Administración	Es una función del comité de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar los procedimientos a seguir para la detección de riesgos.
		¿Se ha determinado los factores críticos del éxito internos y externos cuyos cambios pueden perjudicar?	1	Administración	No se ha podido identificar.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar cómo manejar la exposición al riesgo para la toma de decisiones.
	P8	¿Existen criterios formales para definir la importancia de riesgo?	1	Dpto. Negocios	El comité de crédito es quien evalúa en base a criterios adquiridos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar una matriz de calificación preliminar de riesgos.

Origen de la deficiencia de Control Interno		Descripción de la deficiencia de Control Interno	Es la deficiencia de Control Interno una deficiencia mayor?	Responsable	Impacto Presente/ Funcionando	Actividades
Component	Principio					
Evaluación de Riesgos	P9	¿Se maneja un sistema de reporte de información sobre acciones que indiquen cambios?	1	Administración	No se realizan análisis periódicos de factores internos o externos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer la frecuencia con la que se debe analizar los medios internos y externos a fin de diseñar una Matriz de Deficiencia.
		¿La cooperativa cuenta con un plan de contingencia ante circunstancias cambiantes?	2	Administración	La cooperativa no posee un documento formal de un plan de contingencia.	
Actividades de Control	P10	¿Realizan rotación del personal en las tareas que pueden dar lugar a irregularidades?	2	Administración	Dentro de contabilidad existen funciones que no son realizadas por la persona encargada.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con el principio de control interno. ✓ Proyectar el flujo de actividades de forma independiente.
		¿Las responsabilidades y tareas vinculadas a la autorización, procesamiento, aprobación, y registro, pagos o recepción de fondos, valores de la Coac?	1	Administración		

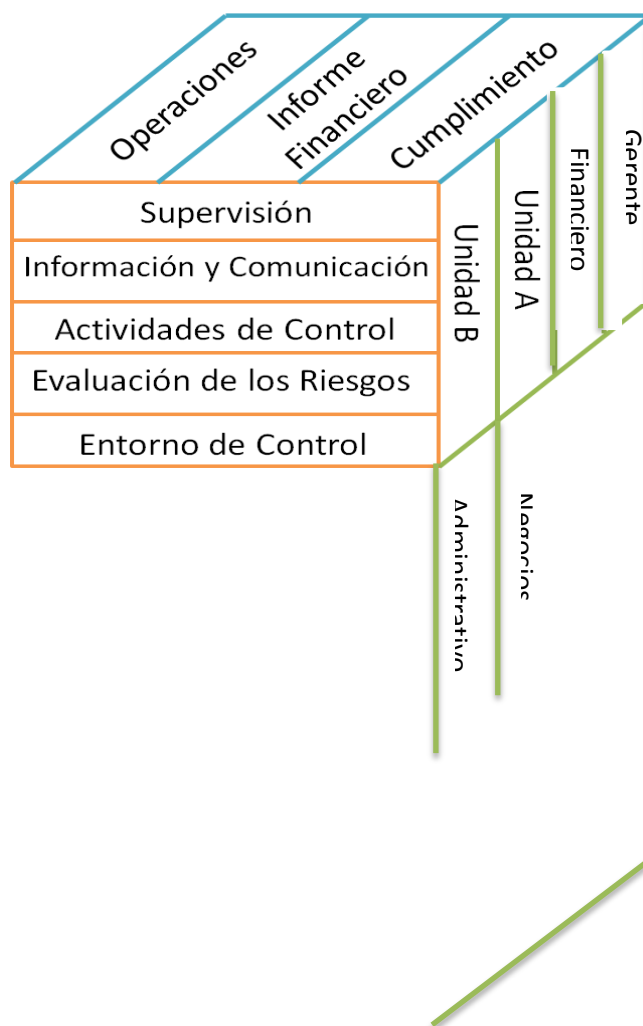
Origen de la deficiencia de Control Interno		Descripción de la deficiencia de Control Interno	Es la deficiencia de Control Interno una deficiencia mayor?	Responsable	Impacto Presente/ Funcionando	Actividades
Componente	Principio					
Actividades de Control	P11	¿El paquete reconoce la detección de errores automáticos y permite la edición de la información?	1	Sistemas	Los errores se reconocen manualmente el sistema no específico.	✓ Realizar capacitaciones sobre Modelo Lógico de la institución..
	P12	¿Las políticas aplicadas son evaluadas frecuentemente?	1	Administración	No se realiza evaluación o seguimiento a las políticas.	✓ Actualizar las políticas de acuerdo a las necesidades presentes y actuales de la cooperativa.
Información y Comunicación	P13	¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	1	Administración	El consejo de administración no da valor necesario a los sistemas de información.	✓ Tomar en cuenta en el Reglamento de control interno la importancia de los sistemas de información.

Origen de la deficiencia de Control Interno		Descripción de la deficiencia de Control Interno	Es la deficiencia de Control Interno una deficiencia mayor?	Responsable	Impacto Presente/ Funcionando	Actividades
Componente	Principio					
Información y Comunicación	P14	¿La administración mantiene informada a la asamblea general sobre el desempeño del personal?	1	Administración	La administración no comunica a la asamblea general los resultados del personal de forma precisa y oportuna.	✓ Establecer y documentar mecanismos para medir el desempeño del personal.
Monitoreo	P16	¿Se ejecutan acciones de supervisión para conocer oportunamente si los procesos que se hace están acorde a los procesos o flujos gramas establecidos?	1	Administración	No existe una verificación de documentos con lo ejecutado de manera periódica.	✓ Ejecutar la Evaluación General de Control Interno.
	P17	¿El sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Gerencia con el fin de revisar su eficiencia y vigencia?	1	Administración	Las falencias encontradas son comunicadas por el nivel directivo.	✓ Implementar las indicaciones propuestas por auditoria.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
PRINCIPIO 10**



MODELO DE CONTROL INTERNO



COMPONENTES Y PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO

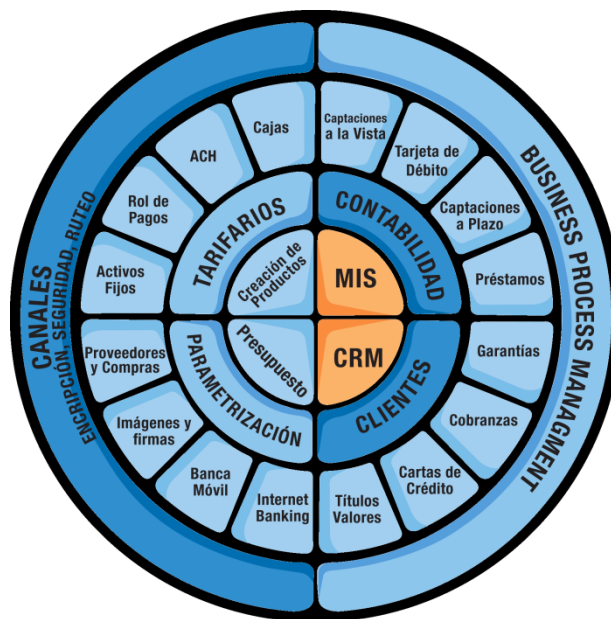
Componente	Principios
Entorno de Control	P1: Demuestra Compromiso con la integridad y valores éticos.
	P2: Ejerce responsabilidad de supervisión.
	P3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad
	P4: Demuestra compromiso para la competencia
	P5: Hacer cumplir las responsabilidades
Evaluación de Riesgos	P6: Especifica objetivos relevantes
	P7: Identifica y analiza los riesgos
	P8: Evalúa el riesgo fraude

	P9: Identifica y analiza cambios importantes
Actividades de Control	P10: Selecciona y desarrolla actividades de control
	P11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
	P12: Implementa a través de políticas y procedimientos.
Información y Comunicación	P13: Información Relevante
	P14: Comunicación interna
	P15: Comunicación externa
Monitoreo	P16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
	P17: Evalúa y comunica deficiencias

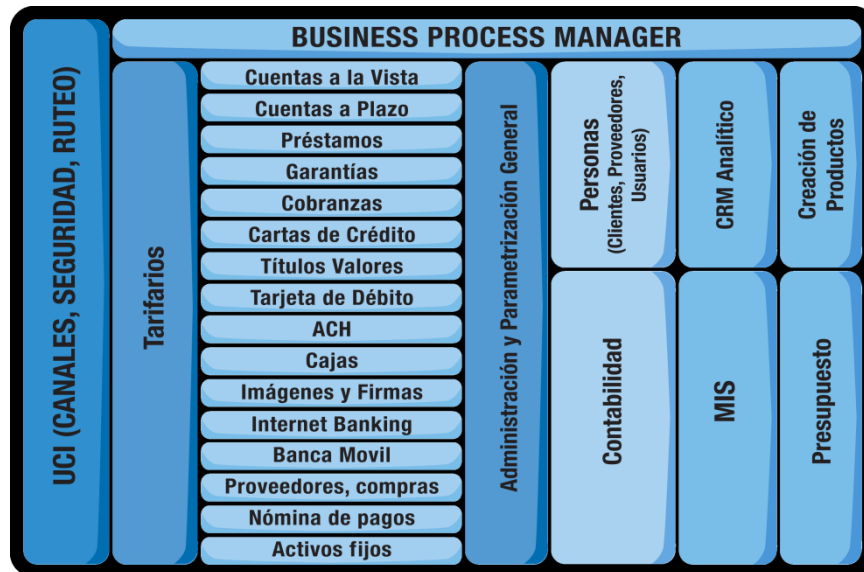
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
PRINCIPIO 11**



MODELO LÓGICO DEL SISTEMA INFORMÁTICO



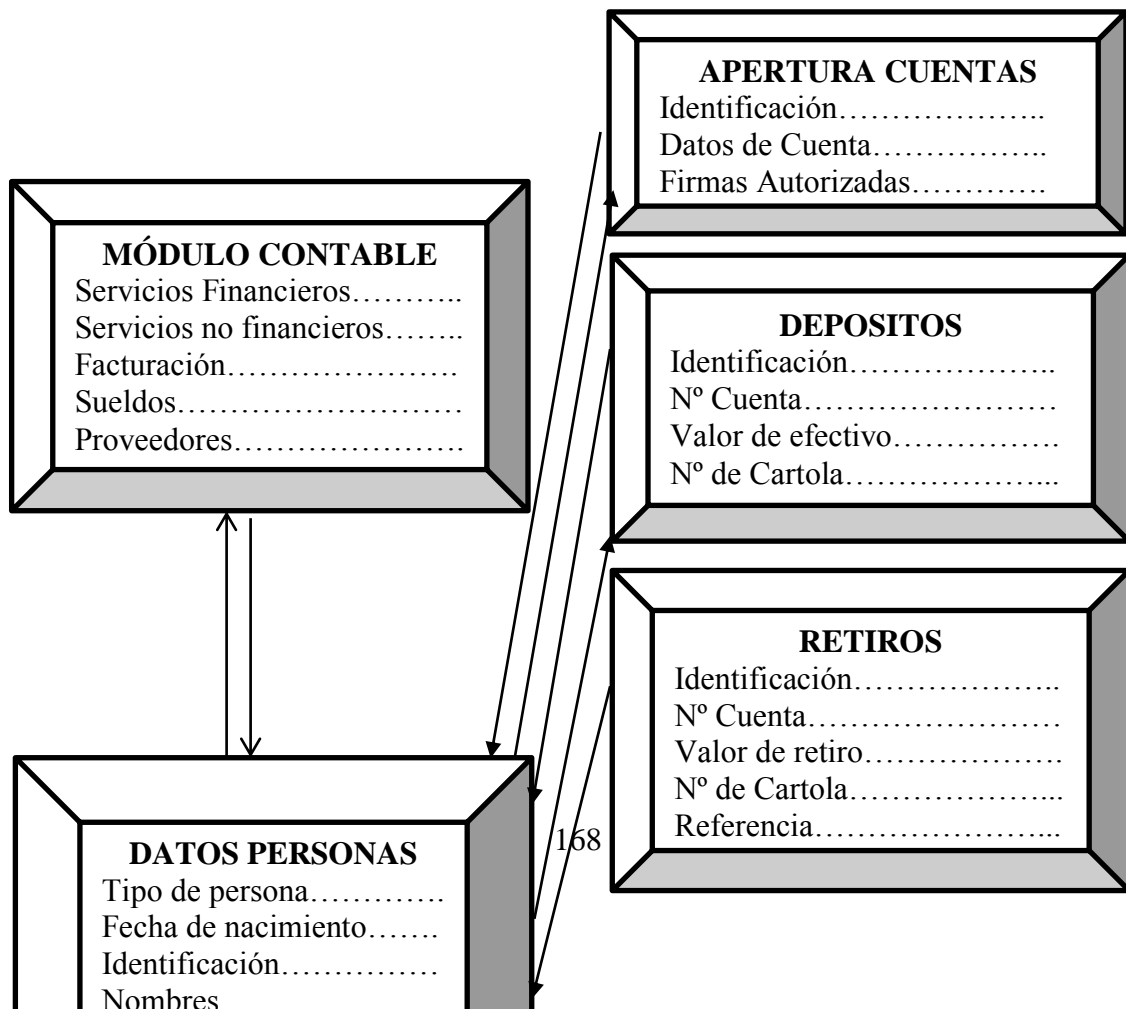
MÓDULOS FUNCIONALES

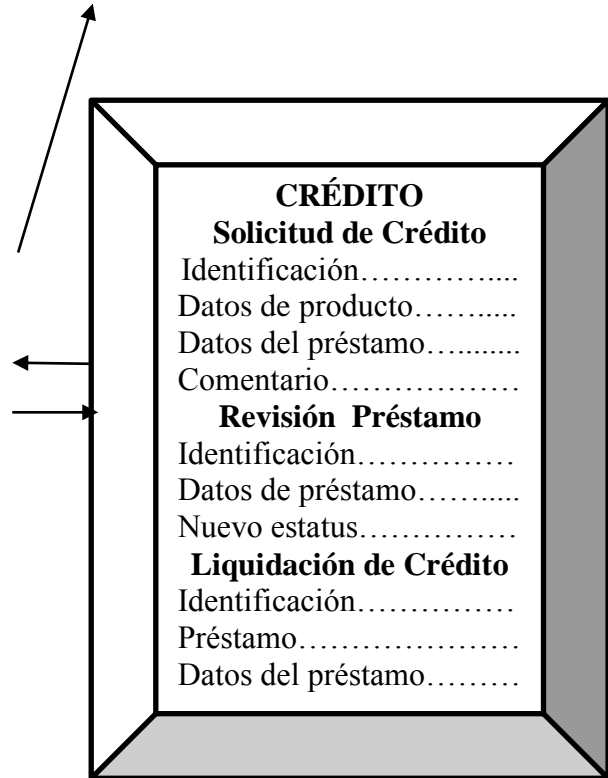


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO”
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
PRINCIPIO 12



FLUJO DE SISTEMA INFORMÁTICO





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PRINCIPIO 13



MANEJO DE REPORTES INTERNOS

Reportes de Caja Matriz

Fecha	Valor	Frecuencia	Observación
01/01/2018	10500	Diario	Faltante de 10 dólares
02/01/2018	12000	Diario	
03/01/2018	11000	Diario	
04/01/2018	8500	Diario	
05/01/2018	5500	Diario	Faltante de 5 dólares
06/01/2018	14500	Diario	
07/01/2018	8000	Diario	
08/01/2018	8980	Diario	Facturas no Justificadas
09/01/2018	4500	Diario	
10/01/2018	13500	Diario	
11/01/2018	14500	Diario	Sobrante de 1 dólar
12/01/2018	9500	Diario	
13/01/2018	4500	Diario	
14/01/2018	3500	Diario	Facturas por justificar

Reportes Créditos Matriz

Fecha	Nombre	Monto	Plazo Días	Garantía
01/01/2018	Suquilandi Tarco Ana Beatriz	900	365	Escritura
01/01/2018	Pintag Paguay Ana Mercedes	1000	365	Escritura
01/01/2018	Tixi Tixi María Isabel	8000	1096	Escrituras (Deudor y Garante)
01/01/2018	Yungan Quishpi Fabiola	5000	456	Escrituras (Deudor y Garante)
02/01/2018	Yaguarshungo Naigua Juliana	15000	1295	Escrituras (Deudor y 2 Garantes)
02/01/2018	Daquilema Carrillo Juan	1000	120	Sin Garantía
02/01/2018	Parra Myriam Patricia	300	120	Sin Garantía
03/01/2018	Cepeda Valla María Esther	1000	181	Sin Garantía
03/01/2018	Gualli Santos David Israel	3000	730	Escritura de Deudor (Garante)
03/01/2018	Orosco Quispe Roció Pilar	3000	730	Escritura de Deudor (Garante)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PRINCIPIO 14



SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA

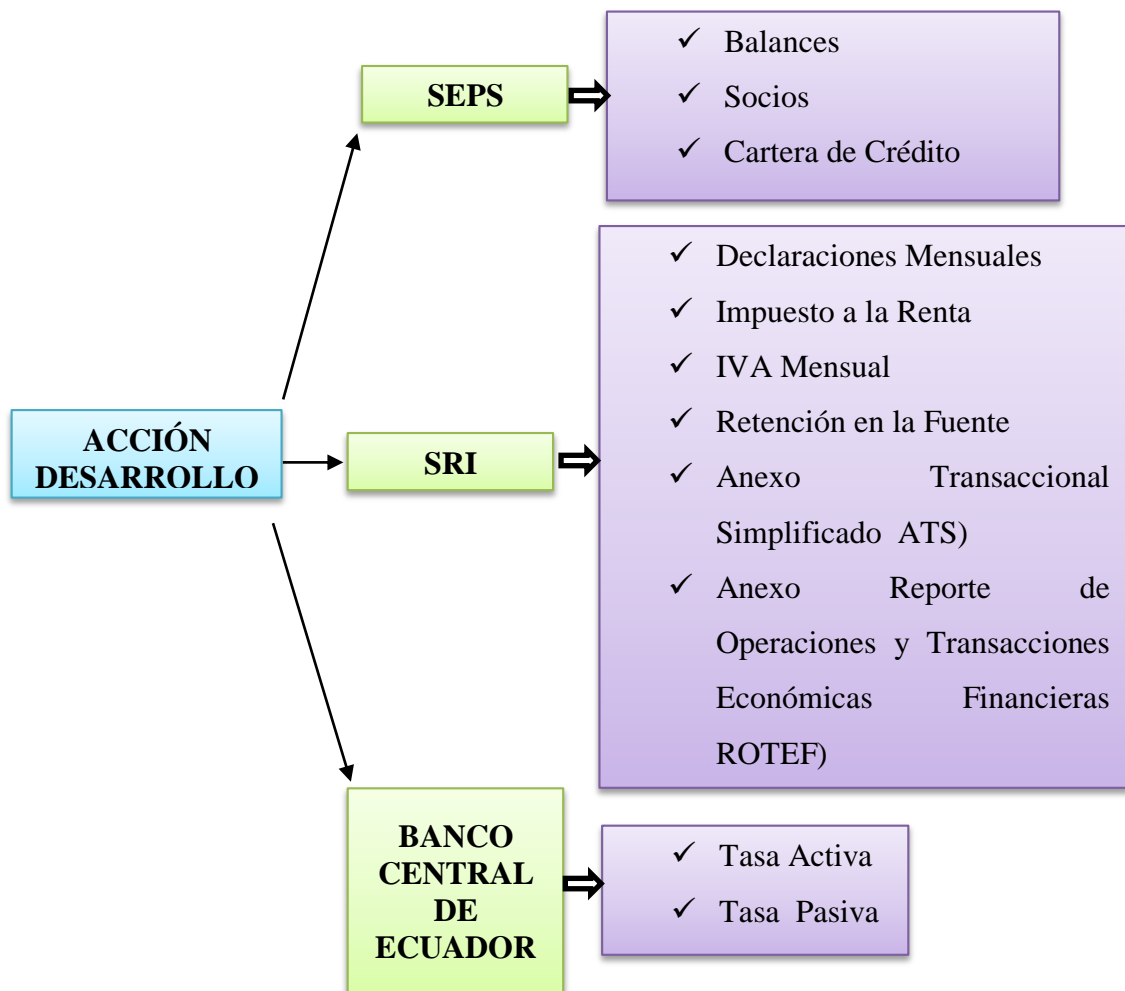
Nivel Interno	Cargo	Documentos
Estratégico	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficios ✓ Memorándum ✓ Convocatorias ✓ Comunicado por Escrito ✓ Reuniones ✓ Llamadas Telefónicas ✓ Gmail.com ✓ Redes Sociales
Operativo	Jefe Operativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratos ✓ Memorándum ✓ Oficios ✓ Comunicado Gerencia ✓ Agenda de personal
Cumplimiento	Jefe de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Memorándum ✓ Oficios ✓ Reuniones ✓ Informes
Cumplimiento	Jefe Financiero	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Memorándum ✓ Oficios ✓ Liquidación de facturas ✓ Rol de pagos ✓ Rol de provisiones ✓ Formularios de SRI

“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PRINCIPIO 15



SISTEMA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

La cooperativa es una institución que administra los recursos de los socios tomando en cuenta que se requiere brindar confianza, la comunicación externa es de suma importancia ya que se requiere informar el manejo eficiente de recursos de los socios.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
COMPONENTE: MONITOREO
PRINCIPIO 16**



FORMATO DE EVALUACIÓN GENERAL DE CONTROL INTERNO

En este formato determina si los 5 componentes están presentes, funcionando y operando de manera integrada.

Evaluación General del Sistema de Control Interno			
Evaluación General del sistema de Control Interno.			
La cooperativa se somete a la evaluación.		Consideraciones sobre el nivel de riesgos aceptable de administración	
Los objetivos que son considerados para el ámbito control interno que se evalúa.			
Operativos			
Reportes			
Cumplimiento			
	Presente? S/N	Funciona? S/N	Explicación/ Conclusión
Entorno de Control			
Evaluación de Riesgo			
Actividades de Control			
Información y Comunicación			
Actividades de Supervisión - Monitoreo			
<p>Todos los componentes están funcionando de manera integrada?</p> <p>Evaluar mediante una combinación de deficiencia de control interno, cuando se suman a través de los componentes representa una deficiencia mayor.</p> <p>Retroalimentar el formulario de Resumen de Deficiencias en caso que sea necesario.</p>			
Es el sistema general de control interno efectivo (S/N)			

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.
 COMPONENTE: MONITOREO
 PRINCIPIO 17**



FORMULACIÓN DE RESUMEN DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Origen de la deficiencia de Control Interno		Descripción de la deficiencia de Control Interno	Es la deficiencia de Control Interno una deficiencia mayor?	Responsable	Impacto Presente/ Funcionando	Actividades
Componente	Principio					

CONCLUSIONES

- El estudio y diagnóstico de la situación existente de la Cooperativa ayudo a conocer las necesidades de la institución, es decir, la ausencia de un Manual de Control Interno basado en la normativa de la SEPS.
- No cuenta con una estructura organizacional apropiada que especifique las líneas de autoridad y responsabilidad, así como el establecimiento de funciones y procedimientos para llevar a cabo los objetivos de la institución.
- La inexistencia de procesos de selección, reclutamiento, contratación y control del personal no permite que se contrate con perfiles que corresponden al cargo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gerente General implementar el Manual de Control Interno basado en la normativa de SEPS, para que las actividades de control y evaluación de las operaciones se efectúe de manera eficaz y oportuna.
- Se recomienda al Consejo de Administración establecer una correcta aprobación de la estructura organizacional e implementar el manual de funciones y procedimientos con la finalidad de asegurar la eficiencia y eficacia en la Coac. Acción y Desarrollo.
- Ejecutar el proceso de contratación del personal propuesto en el trabajo de investigación para seleccionar al personal idóneo y se pueda formar un equipo de trabajo eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C.** (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Education.
- Cepeda, G.** (1997). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: Graw - Hill.
- Committee of Sponsoring Organizations.** (2013). *COSO III*. Recuperado de: COSO III:
http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Diamond, L.** (1983). *Definición de Manual*. Recuperado de: Definición de Manual:
<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7355/3/657.45-F634d-Capitulo%20II.pdf>.
- Duhalt, E.** (2005). *Definición de Manual*. Recuperado de: Definición de Manual:
<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7355/3/657.45-F634d-Capitulo%20II.pdf>
- Furlan, M.** (2008). *Definición del Control*. Recuperado de: Definición del Control:
https://docs.google.com/document/d/1WMz__oED9lhh104vmPxZBip39r8H2f2guS5c6XFpqr/edit?pli=1.
- Múnera, Z.** (2002). *Definición de Manual*. Recuperado de: Definición de Manual:
<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7355/3/657.45-F634d-Capitulo%20II.pdf>.
- Normas Internacionales de Auditoría.** (2013). *Control Interno*. Recuperado de: Control Interno: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/evaluacion.htm>.
- Reswich, R.** (1982). *Concepto de Diseño*. Recuperado de: Blog Spot:
http://www.cesfelipesecondo.com/titulaciones/bellasartes/temarios/Diseno_Grafico_1/Qu%E9%20es%20el%20dise%F1o.pdf.
- Rodriguez, J.** (2009). *Control Interno*. Mexico: Trillas.
- Santillana, J.** (2001). *Establecimiento de sistemas de control interno*. Mexico: Thomson.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.** (2016). *MANUAL DE CONTROL INTERNO*. Recuperado de: MANUAL DE CONTROL INTERNO:
<http://www.seps.gob.ec/>
- Torres, A.** (2006). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta



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



Se le solicita y agradece su colaboración con el cual me permito indicarle que la presente encuesta es totalmente confidencial cuyos resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada. Es primordial que sus respuestas sean fundamentadas en la verdad.

Objetivo: Recoger información necesaria para: Diseñar un manual de control interno basado en la normativa de SEPS.

INFORMACIÓN GENERAL:

INSTRUCCIONES: Por favor marque con una (X) en la alternativa propia de su desempeño.

C. Administración C. Vigilancia Administrativo Negocios
 Financiero Créditos Cajero Sistemas
 Servicio al Cliente

SEXO: Masculino Femenino

INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

INTRUCCIONES: Lea las preguntas que se citan a continuación y marque (X) el casillero de su preferencia, utilice la siguiente escala:

- 1= MUY EN DESACUERDO
- 2= EN DESACUERDO
- 3= INDIFERENTE
- 4= DE ACUERDO
- 5= MUY DE ACUERDO

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
ENTORNO DE CONTROL						
1	¿La cooperativa tiene un código de ética?					
2	¿El personal cumple y fomenta un comportamiento basado en valores éticos y morales hacia sus dependientes?					
3	¿Los trabajadores conocen la normativa vigente que regula su conducta?					
4	¿La cooperativa efectúa inducción a los nuevos empleados sobre ética?					
5	¿El código de ética se actualiza de acuerdo al tiempo transcurrido y a las necesidades existentes?					
6	¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético?					
7	¿Se analizan los conocimientos y habilidades requeridas para actividades en forma eficiente?					
8	¿Los administrativos demuestran un compromiso permanente con el sistema de Control Interno?					

9	¿Existen manual de funciones que comprende cada uno de los puestos de trabajo?					
10	¿Existe comunicación segura entre el personal y los miembros del Consejo de Administración?					
11	¿Se ha realizado un análisis de competencias requeridas por el personal para desempeñar las funciones?					
12	¿Al presentarse inconvenientes en la cooperativa existe disponibilidad para permitir la discusión y deliberación?					
13	¿Los trabajadores tienen iniciativa para resolver los inconvenientes que se presentan dentro de la cooperativa?					
14	¿Los cargos superiores son cubiertos con personal de capacidad, experiencia profesional?					
15	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo del personal para asignar responsabilidades?					
16	¿El Gerente revisa si se cumple las funciones establecidas al personal?					
17	¿Existe delegación de funciones?					
18	¿El personal de una función específica es comprometido de sus omisiones y decisiones?					
19	¿La administración de Recursos Humanos se aplica en base a la normativa legal y vigente?					
20	¿Para elegir al personal adecuado se comunica a concurso de méritos y oposiciones?					
21	¿Se realiza un examen minucioso del currículum vitae que presenten cambios frecuentes de trabajo o inactividad?					
22	¿Existen lineamientos para la contratación del personal?					
23	¿Existe un compromiso intacto hacia la elaboración responsable de información financiera, gestión, y contable?					
24	¿Se realiza seguimiento a los candidatos si han tenido procesos pendientes relacionados con responsabilidades o comportamiento personal?					
25	¿La administración mantiene actualizado al gerente del desempeño del personal?					
26	¿La cooperativa cuenta con una estructura organizativa que muestra claramente la relación jerárquica funcional?					
27	¿Cuenta con un diagrama de la estructura organizativa?					
28	¿Se realiza permanentemente evaluaciones de desempeño del personal que trabaja dentro de la Cooperativa?					
29	¿El personal conoce los objetivos de la cooperativa y como su desempeño contribuye al logro del mismo?					
30	¿La administración exige respecto de la normativa ya sea externa e interna que regulan a la cooperativa y mantiene una actitud de no tolerancia sobre incumplimiento significativos?					
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
31	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la cooperativa?					
32	¿La cooperativa trabaja cumpliendo las nuevas leyes y disposiciones de SEPS?					
33	¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de objetivos han sido identificadas?					

34	¿Los objetivos de la cooperativa son claros y concuerdan con la misión?					
35	¿En caso de no cumplir los objetivos de la cooperativa la administración toma decisiones para contrarrestarlo?					
36	¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal?					
37	¿El comité de riesgos cumple sus funciones eficientemente?					
38	¿El comité de riesgos favorece la identificación periódica de riesgos que afecten a la cooperativa?					
39	¿Se clasifican los riesgos dependiendo la importancia y el impacto que causan a la cooperativa?					
40	¿La información es veraz y clara en el momento que se identifica un riesgo?					
41	¿Se ha determinado los factores críticos del éxito internos y externos cuyos cambios pueden perjudicar el logro de metas?					
42	¿Se ha difundido en todos los niveles el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias?					
43	¿Existen criterios formales para definir la importancia de riesgo?					
44	¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?					
45	¿El comité de riesgos prioriza los riesgos según su importancia relativa y nivel de ocurrencia?					
46	¿Cuándo se presenta un riesgo se establece culpable por no haber tomado las acciones oportunas?					
47	¿Se realiza análisis de riesgos y se toman medidas para mitigarlos y prevenir en un futuro?					
48	¿Existe medida de control y precaución en caso de encontrar un riesgo?					
49	¿Se maneja un sistema de reporte de información sobre acciones que indiquen cambios?					
50	¿La cooperativa cuenta con un plan de contingencia ante circunstancias cambiantes?					
51	¿Cuenta con un control sobre las medidas precautelares tomadas por un riesgo detectado antes?					
52	¿Se tiene en cuenta las observaciones y recomendaciones de auditorías internas anteriores?					
53	¿El personal conoce sobre posibles que puedan afectar a la cooperativa?					
54	¿Existe controles que aseguren que las acciones de cada nivel se lleven a cabo de manera correcta?					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
55	¿Cuenta con un plan de mantenimiento preventivo sobre los activos fijos?					
56	¿Los activos financieros tienen asignados los responsables de su custodia?					
57	¿Se compara con registros y se determinan diferencias existentes en cuentas principales?					
58	¿La documentación sobre transacciones y hechos reveladores es exacta y completa?					

59	¿Realizan rotación del personal en las tareas que pueden dar lugar a irregularidades?					
60	¿Las responsabilidades y tareas vinculadas a la autorización, procesamiento, aprobación, y registro, pagos o recepción de fondos, auditoría y custodia de fondos, valores o bienes de la cooperativa están establecidas a diferentes personas?					
61	¿El sistema evidencia la información financiera completa y precisa?					
62	¿El paquete reconoce la detección de errores automáticos y permite la edición de la información?					
63	¿El paquete de software de la cooperativa tiene un diseño, implementación y actualización de manera que se pueda controlar el desarrollo del mismo?					
64	¿El personal encargado de sistemas conoce a profundidad cada aplicación y el manejo del mismo?					
65	¿Cuentan con un flujo de información apropiado entre las distintas áreas de la cooperativa?					
66	¿Solo el personal autorizado tiene acceso a los recursos y activos de la cooperativa?					
67	¿Existe documentos acerca de la estructura de control interno, y están disponibles al alcance del personal?					
68	¿Las políticas aplicadas son evaluadas frecuentemente?					
69	¿La delegación de funciones y tareas se encuentran dentro del lineamiento establecido por la Dirección?					
70	¿Existen procedimientos para asegurar la confiabilidad de la información?					
71	¿Los procedimientos de control aseguran que las tareas son elaboradas exclusivamente por el personal que tiene asignada esa función?					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
72	¿Los sistemas de información son revisados permanentemente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la cooperativa?					
73	¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?					
74	¿En las actividades se procesa, identifica y comunica la información pertinente en la forma y tiempo preestablecido?					
75	¿Se utilizan reportes para entregar información, cuando es requerida por los diferentes niveles de la cooperativa?					
76	¿Están definidos los distintos reportes que deben enviar a los diferentes niveles internos para la toma de decisiones?					
77	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal ascendente y descendente?					
78	¿La administración mantiene informada a la asamblea general sobre el desempeño del personal?					
79	¿El sistema de comunicación facilita a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?					
80	¿Existen estrategias establecidos para que el personal pueda aportar sus recomendaciones de mejora?					
81	¿La cooperativa ha elaborado documentos que orienten la comunicación?					

82	¿Existen canales de comunicación interna para reportar quejas, reclamos y sugerencias que puedan presentarse dentro de la cooperativa y con sus socios?					
83	¿Cuentan con estrategias que aseguren la comunicación en todos los sentidos?					
84	¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros o con personas externas?					
85	¿La página web de la cooperativa se encuentra debidamente funcionando?					
86	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?					
MONITOREO						
87	¿Se ejecutan acciones de supervisión para conocer oportunamente si los procesos que se hace están acorde a los procesos o flujos gramas establecidos?					
88	¿Se dispone de información apropiada sobre el logro de los objetivos operacionales de la cooperativa?					
89	¿Las faltas en el comportamiento del personal se ponen en conocimiento de la administración correspondiente?					
90	¿Se comparan los resultados obtenidos con los proyectados?					
91	¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el sistema de control interno?					
92	¿Las deficiencias y las problemas detectados en el monitoreo se comunican con rapidez posible para la toma de decisiones?					
93	¿Se ejecuta seguimiento a la implementación de las recomendaciones propuestas para superar los problemas?					
94	¿El sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Gerencia con el fin de revisar su eficiencia y vigencia?					
95	¿Las sugerencias de los informes externos son tomadas en cuenta para la toma de decisiones a fin de fortalecer el control interno?					
TOTAL						