

# UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Carrera de Contabilidad y Auditoría**

**“Evaluación integral del sistema de control interno en la agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda períodos 2016-2017”**

**Trabajo de titulación previo la obtención del  
título de Contador/a Público Auditor.  
Modalidad: “Proyecto Integrador”**

**Autores:**

**Cotapo Rivera Carina Alexandra**

**CI: 0105362842**

**Reinoso Quizhpi Edison Rene**

**CI: 0105304844**

**Directora:**

**Ing. Mónica Alexandra Duque Rodríguez, MG.**

**CI: 0103461760**

**Cuenca – Ecuador**

**24/06/2019**



## RESUMEN

El presente proyecto integrador está enfocado en el Análisis Integral de Control Interno aplicado en la Cooperativa Jardín Azuayo Agencia Cuenca, la segunda Cooperativa más grande del Ecuador, se aplicó el modelo de Evaluación Control Interno COSO III llegando a conclusiones y recomendaciones óptimas.

En el capítulo I, se describe de forma general los antecedentes, misión, visión, estructura organizativa, además de información detallada de la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda.

En el capítulo II, se desarrolla de manera detallada la metodología a emplearse así, como toda la base legal que rigen a la Cooperativa, para la ejecución del Análisis Integral del Control Interno.

En el capítulo III, se lleva a cabo el Análisis Integral del Control Interno, empezando con la notificación de inicio, planificación, ejecución y finalmente el informe final, todo el trabajo se desarrolló en base al modelo de evaluación COSO III.

En el capítulo IV, se encuentran las recomendaciones, conclusiones y anexos los mismos que se detallan en los programas, papeles de trabajo de todas las actividades que se recopilaron y examinaron, permitiendo el análisis preciso y dar el resultado final de la evaluación.

**Palabras Claves:** Control Interno. Riesgo. Evaluación. Diagnostico. Plan de acción. Propuesta.



## ABSTRACT

The present integrative project is focused on the Integral Internal Control Analysis applied in the Cooperativa Jardín Azuayo agency Cuenca, the second largest cooperative in Ecuador, the COSO III Internal Control Evaluation model was applied, reaching conclusions and optimal recommendations.

In chapter I, a general description of the background, mission, vision, organizational structure, as well as detailed information of the Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca agency is described.

In chapter II, the methodology to be used is developed in a detailed manner, as well as the entire legal basis governing the Cooperative, for the execution of the Comprehensive Internal Control Analysis.

In Chapter III, the Comprehensive Internal Control Analysis is carried out, starting with the notification of initiation, planning, execution and finally the final report, all the work was developed based on the COSO III evaluation model.

In chapter IV, we find the recommendations, conclusions and annexes, the same as the programs, work papers of all the activities that were collected and examined, allowing the precise analysis and giving the final result of the evaluation.

**Keywords:** Internal control. Diagnose. Risk. Proposal.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	2
ABSTRACT .....	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	8
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	9
AGRADECIMIENTOS.....	14
DEDICATORIAS.....	14
glosario.....	15
INTRODUCCIÓN .....	16
CAPÍTULO I .....	18
RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.....	18
1.1 Antecedentes .....	18
1.2 Misión.....	19
1.3 VISIÓN .....	19
1.4 Desempeño social y financiero .....	19
1.5 Valores Institucionales .....	20
1.6 Servicios.....	21
1.7 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO LTDA.....	27
1.8 Gobierno Corporativo .....	29
1.9 Objetivos .....	29
1.9.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	30
1.10 BASE LEGAL .....	32
DEFINICIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	32
CAPITULO II .....	35
MARCO TEÓRICO.....	35
2.1 Control Interno.....	35



2.1.1 AMPLITUD DEL CONCEPTO CONTROL INTERNO .....	35
2.1.2 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	36
2.1.3 RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO .....	36
2.1.4 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO .....	36
2.1.5 TIEMPOS DE CONTROL INTERNO .....	37
2.1.6 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	37
2.1.6.1 AMBIENTE DE CONTROL .....	38
2.1.6.2 PROCESO DE VALORACIÓN DE RIESGOS DE LA ENTIDAD.....	38
2.1.6.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	39
2.1.6.4 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL .....	39
2.1.6.5 SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CONTROLES .....	40
2.2 Limitaciones del Control Interno.....	42
2.3 Principales modelos de Control Interno.....	42
2.3.1 COSO I.....	43
2.3.2 COCO .....	44
2.3.2.1 VENTAJAS DE COCO.....	45
2.3.3 CADBURY .....	45
2.3.3.1 COMPONENTES DEL MODELO CADBURY :.....	45
2.3.4 VIENOT .....	45
2.3.5 KING.....	45
2.3.5.1 COMPONENTES DEL MODELO KING .....	46
2.3.6 MICIL.....	46
2.3.6.1COMPONENTES DEL MODELO MICIL .....	46
2.3.7 INFORME COSO II O ERM .....	47
2.3.7.1 COMPONENTES DEL MODELO COSO II O ERM .....	47
2.4 DIFERENCIA ENTRE EL COSO i Y COSO II.....	49
2.5 COSO III 2013.....	50
2.5.1 CONCEPTO.....	50
2.5.2 IMPORTANCIA .....	50
2.5.3 DEFINICIÓN PRINCIPIOS Y PUNTOS DE ENFOQUE.....	51
2.5.4 PUNTOS DE ENFOQUE .....	51



2.5.5 COMPONENTES, PRINCIPIOS Y PUNTOS DE ENFOQUE .....	65
2.5.5.2 EVALUACIÓN DE RIESGO .....	66
2.5.5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL .....	67
2.5.5.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	68
2.5.5.5 ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN .....	69
2.5.6 BENEFICIOS DEL COSO III 2013.....	70
2.6 Evaluación del Control Interno.....	70
2.6.1 GENERALIDADES.....	70
2.6.2 CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO .....	71
2.6.3 RIESGOS DE LA EVALUACIÓN .....	71
2.6.4 MÉTODOS PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	71
2.6.4.1 MÉTODO DE CUESTIONARIO .....	71
2.6.4.2 MÉTODO NARRATIVO O DESCRIPTIVO.....	72
2.6.4.3 MÉTODO GRAFICO O DIAGRAMAS DE FLUJO .....	72
2.6.4.3.1 VENTAJAS DEL MÉTODO GRAFICO O DIAGRAMAS DE FLUJO .....	72
2.6.5 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	72
2.6.6 EVALUACIÓN DE RIESGO DE CONTROL .....	74
2.6.7 MUESTREO .....	75
2.6.8 HALLAZGOS .....	76
2.6.8.1 IMPORTANCIA DEL HALLAZGO .....	77
2.6.8.2 ATRIBUTOS DEL HALLAZGO .....	77
2.6.9 PAPELES DE TRABAJO .....	78
CAPITULO III .....	80
3. EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA AGENCIA CUENCA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA PERÍODOS 2016 Y 2017 .....	80
3.1 Mandato de Trabajo para la Evaluación del Control Interno.....	81
3.2 NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EVALUACIÓN INTEGRAL DE CONTROL INTERNO .....	82
3.3 REPORTE DE PLANIFICACIÓN .....	83
REPORTE DE PLANIFICACIÓN .....	83
3.4 CRONOGRAMA DEL TRABAJO .....	86
3.5 ARCHIVO DE PAPELES DE TRABAJO.....	87



3.6 PROGRAMAS DE TRABAJO .....	89
Informe del Análisis Integral del Control Interno.....	100
CAPÍTULO IV .....	125
4. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, ANEXOS .....	125
4.1 CONCLUSIONES .....	125
4.2 RECOMENDACIONES .....	127
5. BIBLIOGRAFIA .....	128
ANEXOS .....	131
1. Pertinencia académico-científica y social .....	276
2. Justificación .....	276
3. Problema central.....	279
4. Objetivos .....	281
4.1. General.....	281
4.2. Específicos .....	281
5. METODOLOGÍA.....	281
5.1. MARCO TEÓRICO.....	281
5.2. Diseño metodológico .....	282
5.2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	282
5.2.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	283
5.2.3. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN .....	283
5.2.4. MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	284
5.2.5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	285
7. Esquema Tentativo.....	287
8. Bibliografía .....	288



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 SERVICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO LTDA. ....	22
TABLA 2 ÁMBITO GOBIERNO CORPORATIVO.....	29
TABLA 3 SEGMENTOS DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO .....	33
TABLA 4 COSO I Y COSO II.....	49
TABLA 5 PRINCIPIOS ENTORNO DE CONTROL .....	65
TABLA 6 EVALUACIÓN DE RIESGOS PRINCIPIOS .....	66
TABLA 7 ACTIVIDADES DE CONTROL PRINCIPIOS .....	67
TABLA 8 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PRINCIPIOS .....	68
TABLA 9 ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN PRINCIPIOS .....	69
TABLA 10 RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO .	73
TABLA 11 CRONOGRAMA DE TRABAJO .....	86
TABLA 12 ARCHIVO PERMANENTE .....	87
TABLA 13 ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN .....	87
TABLA 14 ARCHIVO CORRIENTE.....	88



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 LOGO COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO LTDA. ....	19
ILUSTRACIÓN 2 ORGANIGRAMA JARDÍN AZUAYO LTDA. ....	27
ILUSTRACIÓN 3 ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO.....	28
ILUSTRACIÓN 4 OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.....	31
ILUSTRACIÓN 5 COMPONENTES DEL COSO I.....	44
ILUSTRACIÓN 6 MODELO ERM.....	48
ILUSTRACIÓN 7 COSO III.....	50
ILUSTRACIÓN 8 BENEFICIOS DEL COSO III .....	70



Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio  
Institucional

---

Carina Alexandra Cotapo Rivera en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Evaluación integral del sistema de control interno en la agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda periodos 2016-2017", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca 24 de junio del 2019.

Carina Alexandra Cotapo Rivera

C.I: 0105362842



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Carina Alexandra Cotapo Rivera, autora del trabajo de titulación "Evaluación integral del sistema de control interno en la agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda periodos 2016-2017", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca 24 de junio del 2019.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carina K.', written over a horizontal line.

Carina Alexandra Cotapo Rivera

C.I: 0105362842



Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio  
Institucional

---

Edisson Rene Reinoso Quizhpi en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Evaluación integral del sistema de control interno en la agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda periodos 2016-2017", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca 24 de junio del 2019.



---

Edisson Rene Reinoso

C.I: 0105304844

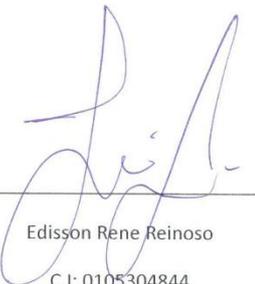


### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Edisson Rene Reinoso Quizhpi, autor del trabajo de titulación "Evaluación integral del sistema de control interno en la agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda periodos 2016-2017", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca 24 de junio del 2019.



Edisson Rene Reinoso  
C.I: 0105304844



## AGRADECIMIENTOS

La vida está formada de innumerables acontecimientos, unos considerados más importantes que otros, sin embargo no puedo dejar de dar gracias a cada uno de ellos que Dios puso en mi camino, cada bendición recibida de sus manos, de la misma manera agradecer a mi familia por ser el pilar fundamental en el día a día de mi vida, gracias a todos los docentes que han sabido ser guías y por aportar a la meta conseguida en éste momento; también agradezco a mis amigos que han sido espectadores en este largo camino que atravesé, a todos muchas gracias.

***Carina Cotapo Rivera.***

Agradezco infinitamente a mis padres por ser mi motor de vida, por haberme educado de forma acertada y enseñándome lo importante que es confiar en uno mismo. Estoy muy agradecido con Dios, con la vida, por esta maravillosa oportunidad el haberme formado en esta gran Universidad, y a todos mis amigos que conocí durante todo este tiempo.

***Rene Reinoso.***



## DEDICATORIAS

La presente tesis está dedicada con todo mi amor para mis padres por ser mi inspiración en una vida llena de ejemplos, a mis hermanos que han sido mis cómplices en cada grata anécdota, a mis amigos que con sus consejos, risas y aventuras han ayudado a construir algo nuevo en mi caminar y a mí misma que con cada conocimiento, experiencia, ingenio, sentimientos y alternativas he venido cosechando éxitos. Porque de todo lo vivido se aprende, en estos años me han pasado cosas únicas, momentos inolvidables, sé que cada día es una nueva oportunidad y por eso puedo decir de que cada error he aprendido y continuaré aprendiendo porque este es solo un inicio de más metas por cumplir.

***Carina Cotapo Rivera***

Quiero empezar por agradecer a Dios, por la vida, porque durante este arduo camino se ha hecho presente por medio de mi familia y mis amigos. Es por esto que dedico este triunfo a todas esas personas que estuvieron allí, apoyándome en cada decisión en cada logro en cada momento jugando un papel importante.

Dedico también a mis profesores que estuvieron siempre con toda la energía y con todos los ánimos de transmitir su conocimiento y aportar para formarnos como buenos profesionales enseñándonos que la constancia, dedicación y perseverancia son la base para alcanzar el éxito.

***Rene Reinoso.***



## GLOSARIO

**SPI.-** Servicio de Pagos Interbancario

**CNT.-** Corporación Nacional de Telecomunicaciones

**IT.-** Tecnología de la Información

**COCO.-** Committlee of Canadian Organizations

**COSO.-** Committlee Of Sponsoring Organizations of the Treadway  
Comnission.

**COMYF.-** Código Orgánico Monetario y Financiero.

**POA.-** Plan Operativo Anual.

**SEPS.-** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

## INTRODUCCIÓN

Las cooperativas comprenden a un grupo de personas que se reúnen voluntariamente y buscan un bienestar común, a través de un control democrático y de acuerdo con las leyes que rigen, de tal manera son organizaciones que permiten ayudar y surgir desde microempresas hasta macroempresas, brindando seguridad y calidad en todos los servicios brindados.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, es una institución financiera que involucra a todos los socios como los pioneros fundamentales para el cumplimiento y funcionamiento de sus objetivos, garantizando a todos sus socios el Buen Vivir, fortaleciendo los principios y valores del cooperativismo.

Toda institución financiera debe ser controlada a través de las normativas que rigen, de manera que debe existir un control interno adecuado para evaluar los diferentes puntos críticos que se pueden presentar durante los períodos económicos, tomando en cuenta las perspectivas, financiera, socio-clientes comunidad, procesos internos, aprendizaje y talento humano.

El análisis que se va a realizar consta de cuatro capítulos:

En el primer capítulo se hablará sobre los hechos más relevantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, como su historia, misión, visión, valores de la Cooperativa, su estructura organizacional y los servicios que brinda.



En el capítulo dos se hará un énfasis en la metodología que se utilizará para realizar la investigación que es el Coso III sus principios, componentes, puntos de enfoque y determinar los resultados.

En el capítulo tres se realiza la Evaluación Integral del Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca de los periodos 2016-2017, permitiendo evaluar, revisar económica y eficientemente todos los movimientos que se han efectuado durante este tiempo, analizando cada campo, proceso, sistema el cual nos permita conocer los resultados más óptimos de la Cooperativa.

En el capítulo cuatro se dará los resultados que se obtuvieron en la investigación, proporcionando conclusiones y recomendaciones que ayuden a la toma de decisiones tanto para la Cooperativa como para sus socios.

## CAPÍTULO I

### RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.

#### 1.1 ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, nació en Paute, febrero de 1996, en el contexto de la reconstrucción del cantón Paute, luego de los daños causados por el desastre de La Josefina (1993) con 120 socios fundadores.

La reconstrucción fue una oportunidad para plantear un nuevo estilo de desarrollo con una base en la comunidad que permita mejorar sus formas de producir, potencializando sus capacidades, transformando el ahorro local y extra local en créditos que dinamicen las condiciones de vida del socio(a) y su entorno.

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

En la actualidad en la Costa, Sierra y Oriente distribuidos en 25 oficinas y más de 100.000 socios y socias que deciden con voz y voto sobre el destino de la cooperativa. De hecho, en el balance social del 2002-2008, indica que 8 de cada 10 socios, señalan que los servicios financieros de la cooperativa cubren sus expectativas. (Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo Ltda, 2018)

## ILUSTRACIÓN 1 LOGO COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO LTDA.



**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo Ltda, 2018)

### 1.2 MISIÓN

Somos una cooperativa de ahorro y crédito seguro y participativo que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles. (Plan Estratégico Social y Financiero 2014-2018, Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Ltda., pág. 6)

### 1.3 VISIÓN

Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio. (Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo Ltda, 2018)

### 1.4 DESEMPEÑO SOCIAL Y FINANCIERO

De acuerdo con lo que establece el Plan Estratégico Social y Financiero, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Ltda, para el período 2014-2018, indica que:

- La Cooperativa define que no existe antagonismo entre la parte social y la parte financiera. En su calidad de cooperativa de ahorro y crédito, la

parte financiera representa tanto una herramienta para alcanzar los objetivos sociales, así como un objetivo social en sí: temas como por ejemplo la solvencia o la liquidez son la primera responsabilidad de la Cooperativa frente a sus socios y a las comunidades.

- La Cooperativa reconoce que el “norte institucional” que dicta las líneas del desempeño de la Cooperativa se encuentra en la misión, la que incluye los tres macro-objetivos: el “quién”, el “cómo” y el “para qué”.
- La Cooperativa se compromete a gestionar su desempeño de forma integral, incluyendo los aspectos sociales al sistema de planificación y monitoreo.

## 1.5 VALORES INSTITUCIONALES

Según lo que establece el Plan Estratégico Social y Financiero, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Ltda, para el período 2014-2018, con relación a los valores institucionales hacen referencia a:

- **Transparencia.** - Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento.
- **Integridad.** - Mantener un comportamiento probo y con integridad de pensamiento, sentimiento y actuación interna y externamente.
- **Confianza.** - Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la cooperativa.
- **Compromiso.** - Apropiarnos, empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y la comunidad.
- **Responsabilidad.** - Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con



oportunidad y calidad las funciones asignadas, en conformidad a los códigos de conducta y políticas establecidas en la cooperativa.

## **1.6 SERVICIOS**

Los principales servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, son los siguientes:



**TABLA 1 SERVICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO LTDA.**



<b>Tarjeta de débito</b>	<p>Es el servicio de retiro de dinero y consultas de saldos mediante tarjeta de débito en cajeros de la Cooperativa, miembros de RTC y BANRED.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Beneficios para el socio</li><li>▪ Retiro sin costo en los cajeros propios de la Cooperativa.</li><li>▪ Disposición de su dinero las 24 horas del día.</li><li>▪ Consulta de saldo de su cuenta.</li><li>▪ El valor máximo de retiro diario es de \$300,00 dólares.</li><li>▪ Acceso a otros cajeros en cualquier lugar del Ecuador por las redes BANRED o COONECTA.</li></ul>
<b>Asesoría al migrante</b>	<p>Envío de giros con depósito en cuenta llamadas desde cualquier parte del mundo</p>
<b>Ahorros</b>	<p><b>Ahorro a la vista</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Es el dinero que ingresa y se controla a partir de una cuenta de ahorros, su característica principal es la disponibilidad de ese dinero en cualquier momento y con un interés de 3.50% capitalización mensualmente.</li></ul> <p><b>Certificados de depósitos o plazo fijo</b></p>



	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Es un ahorro a plazo fijo y a mayor plazo, mayor tasa. Debe considerar que los intereses mensuales están sujetos a la retención de los impuestos de ley.</li></ul> <p><b>Ahorro programado</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Es un ahorro programa en el que se hace depósitos fijos de dinero en forma periódica por un plazo definido, el socio elige el valor a ahorrar, la frecuencia de sus depósitos (semanal, quincenal, mensual, etc.) Y el plazo de ahorro.</li></ul>
<p><b>Crédito</b></p>	<p><b>Crédito ordinario</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ El socio debe mantener en la cuenta una base de ahorros igual al 3.33% de monto a solicitar durante un mes.</li><li>▪ El plazo es hasta 7 años</li><li>▪ La tasa es 12.27% anual</li><li>▪ El monto es de acuerdo a las políticas de la Cooperativa</li></ul> <p><b>Crédito sin ahorro</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ No requiere de ahorro previo</li><li>▪ El plazo es hasta 7 años</li><li>▪ La tasa es 14.50% anual</li><li>▪ El monto es de acuerdo a las políticas de la Cooperativa</li></ul>



	<p><b>Crédito emergente</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Es un crédito otorgado a socio personas naturales</li><li>▪ Los fondos otorgados son para salud, educación o calamidad comprobada</li><li>▪ El plazo es hasta 24 meses</li><li>▪ La tasa es 11.22% anual</li><li>▪ El monto es hasta \$2000</li></ul>
<p><b>Servicio de pago interbancario (SPI)</b></p>	<p>Es un servicio que presta la Cooperativa para que los empleados públicos, privados y proveedores del estado puedan cobrar sus valores a través de su cuenta de ahorros en la Cooperativa</p> <p><b>Beneficios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acreditación directa de sus valores en la cuenta de ahorros a la vista.</li><li>• \$0 Costo por el servicio</li></ul>
<p><b>Transferencias bancarias</b></p>	<p>Las transferencias a otras instituciones financieras pueden realizar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ventanilla</li><li>▪ Página Web transaccional</li></ul>



<b>Recaudaciones</b>	<p>Jardín Azuayo a través de sus oficinas facilita a las instituciones del sector público y privado, la recaudación de valores por los servicios que ofrecen. La recaudación puede ser a través de ventanilla o por débito automático</p> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Firma del convenio para recaudación</li></ul>
<b>Cobros y pagos</b>	<p><b>Servicios básicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cnt (corporación nacional de telecomunicaciones)</li><li>▪ Empresa eléctrica regional centro sur</li><li>▪ Etapa, etc.</li></ul>
<b>Solidarios</b>	<p><b>Fondo mortuario</b></p> <p>Cuando fallezca un socio, la Cooperativa entregará un apoyo financiero de \$300 dólares a los familiares para gastos funerarios</p> <p><b>Beneficios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo económico a los deudos por gastos del sepelio del socio fallecido.</li><li>• Cubre el fallecimiento por cualquier causa, con cobertura en cualquier parte del mundo</li></ul>

Fuente: (Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo Ltda, 2018)

Elaborado por los Autores

## 1.7 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO LTDA.

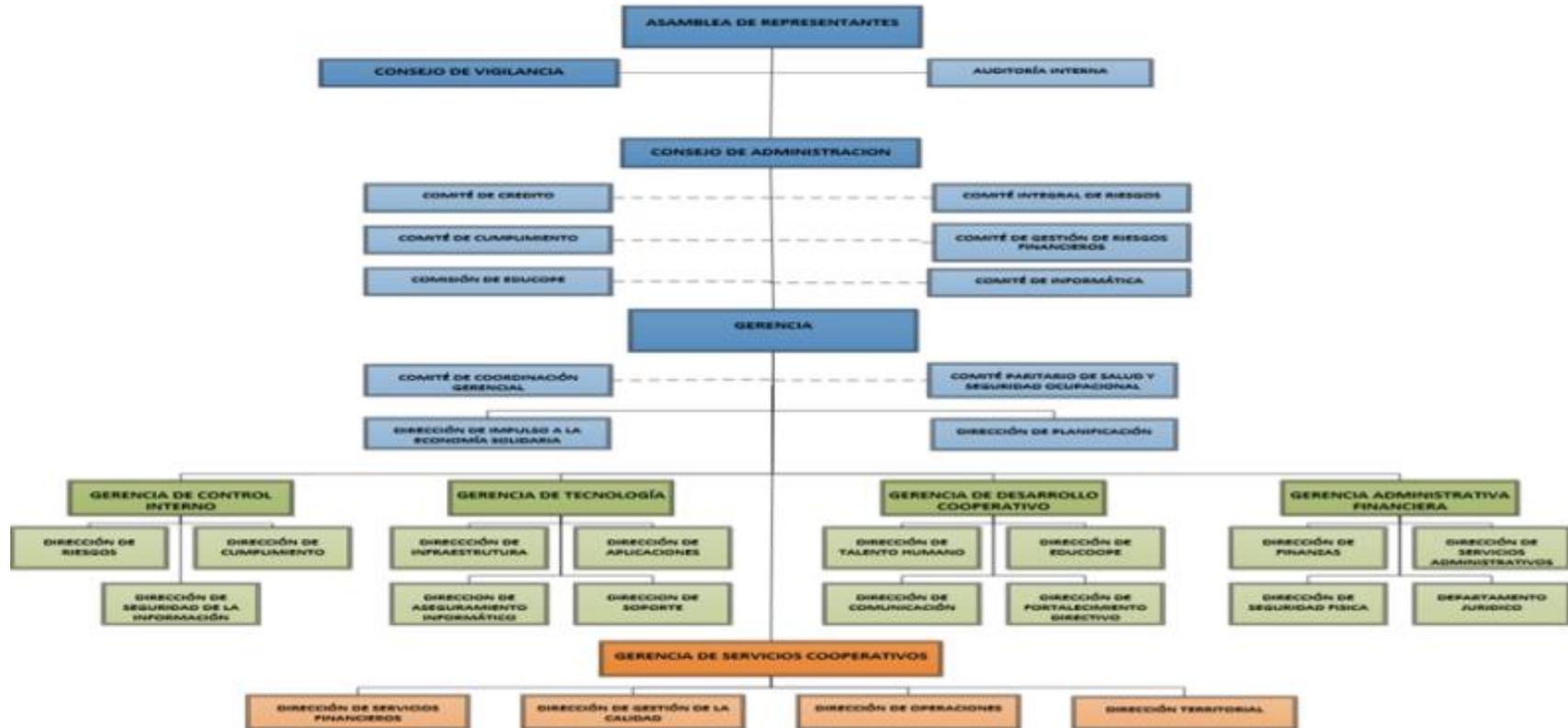
ILUSTRACIÓN 2 ORGANIGRAMA JARDÍN AZUAYO LTDA.



Fuente: (Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo Ltda, 2018)

ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.

ILUSTRACIÓN 3 ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO



Fuente: (Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo Ltda, 2018)

### 1.8 GOBIERNO CORPORATIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, involucra a todos sus socios como actores principales para construir una sociedad solidaria, de esta manera el gobierno tiene dos ámbitos:

**TABLA 2 ÁMBITO GOBIERNO CORPORATIVO**

<b>Directivo</b>	<b>Administrativo</b>
Que se lo realiza a partir de una elección en conjunto.	Se da a través en base de una metodología de gestión de competencias, por su parte el consejo de Administración designa al Gerente de la Cooperativa el mismo que se encarga de todas las funciones principales y del proceso de contratación bajo el mismo proceso de competencia.

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo Ltda, 2018)

(Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo Ltda, 2018) Afirma que las funciones que desempeña el Consejo de Administración son:

- “Planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa
- Realización y aprobación del Plan estratégico, el plan operativo anual y el presupuesto”

### 1.9 OBJETIVOS

(Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo Ltda, 2018) “Indica que el factor clave de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo son sus



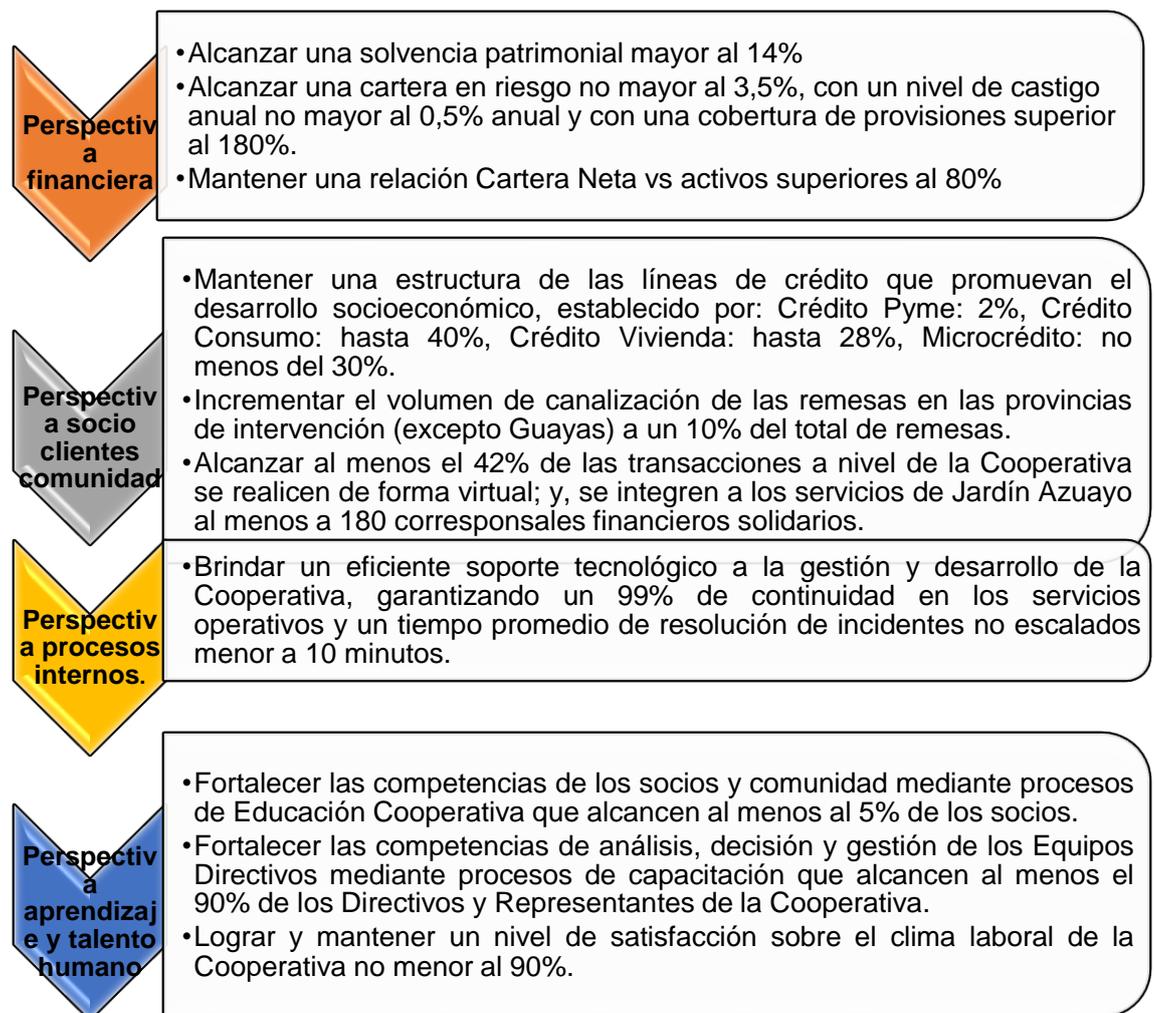
socios, por ello se plantea realizar un trabajo intensivo hacia todos los socios, pero con especial atención en los siguientes segmentos:

- Las Organizaciones Productivas Rurales y Urbanas
  - Familias
  - Jóvenes
  - Pequeños Comerciantes
  - Productores Agrícolas y Ganaderos
  - PYMES
  - Artesanos
  - Migrantes, Jubilados, Empleados públicos y privados, Transportistas.
- Otros sectores productivos”

#### **1.9.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, se basan en 4 perspectivas de mando integral.

## ILUSTRACIÓN 4 OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.



**Fuente:** (Plan Estratégico Social y Financiero 2014-2018)

**Elaborado por los Autores**



## 1.10 BASE LEGAL

### DEFINICIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera con sus socios y con la autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Asamblea Nacional, 2014)

La (Asamblea Nacional, 2014) de acuerdo con el **art 446** “Una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con excepción de las que pertenezcan al segmento 1, podrá tener múltiples actividades no financieras siempre y cuando estén vinculadas al desarrollo territorial, mantengan contabilidades separadas para cada actividad no financiera y que se ejecuten con fondos distintos de los depósitos de los socios. La liquidación de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de este Código y, supletoriamente, por las de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

**Art. 447.**-El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito se determinará mediante Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine; El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor. (Asamblea Nacional, 2014)

De acuerdo a la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014) determina la norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

**Artículo 1.-** “Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos”:

**TABLA 3 SEGMENTOS 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:** (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

**Artículo 2.-** Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán 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." (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

**Art. 449.-**Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se hayan pactado, considerando las particularidades de los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, los mismos que deben cumplir con los siguientes aspectos.



- Solvencia patrimonial
- Prudencia Financiera
- Mínimos de Liquidez
- Balance Social
- Transparencia (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

**Art. 450.-** Todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder las personas en general los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso integral es aplicado por la máxima autoridad, dirección, personal proporcionando seguridad razonable, cumpliendo con los objetivos y metas institucionales y la protección de recursos públicos. (Contralor General del Estado, 2009)

Entonces, podemos definir al Control Interno como un conjunto de procesos que se desarrolla por los altos mandos y personal de la entidad, acatando con todas las leyes, políticas, técnicas de tal manera que se cumplan con los objetivos, optimización de recursos y la información sea eficiente.

##### 2.1.1 AMPLITUD DEL CONCEPTO CONTROL INTERNO

Jiménez (2012), plantea una serie de elementos que forman parte de la definición de control interno:

- **El control interno es un proceso:** no es un evento circunstancial, sino una serie de acciones que se ejecutan como parte integrada o inherente de los procesos definidos.
- **El control interno es efectuado por personas:** no es solamente políticas, manuales y formatos, sino personas que interactúan, y se comunican a lo largo de toda la estructura organizacional de una empresa o entidad.
- **El control interno puede proveer una seguridad razonable:** no puede ser una seguridad absoluta; por limitaciones lógicas de todo sistema de control, hasta por la misma posibilidad de imperfección dada por el hecho que las actividades son dispuestas y/o ejecutadas por personas, donde pueden existir factores como juicios o entendimiento distintos, hasta el error o equivocación.

- **El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos.** Los objetivos condensados en las tres categorías, representan aspiraciones de satisfacer necesidades, pudiendo existir objetivos globales o compartidos, e independientes, dependiendo la validación del resultado del observador, y el momento o fuente de información que se esté revisando.

### **2.1.2 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**

Estupiñan (2015) señala los siguientes objetivos del control interno:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
- Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se logran los objetivos definidos.
- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.

### **2.1.3 RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO**

- El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias. (Contralor General del Estado, 2009)

### **2.1.4 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO**

- La organización
- La idoneidad del personal



- El cumplimiento de los objetivos institucionales
- Los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos
- El sistema de información
- El cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas
- La corrección oportuna de las deficiencias de control. (Asamblea Nacional, 2002)

### 2.1.5 TIEMPOS DE CONTROL INTERNO

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2002) señala 3 tiempos de control:

- **Control previo.-** Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales
- **Control continuo.-** Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas
- **Control posterior.-** La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución.

### 2.1.6 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

El control interno consta de 5 componentes que se derivan de la forma como la organización maneja el negocio y están integrados a los procesos entre sí y estos son:

1. El ambiente de control;
2. Los procesos de valoración de riesgos de la entidad;
3. Los procedimientos de control;
4. Los sistemas de información y comunicación;
5. La supervisión y el seguimiento de los controles. (Blanco, 2015)

### **2.1.6.1 AMBIENTE DE CONTROL**

El ambiente de control establece el tono de la organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control, es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura. (Blanco, 2015)

De conformidad (Luna, 2011) indica que “el ambiente de control es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales, integridad y valores éticos y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control, a su vez, influencia en el diseño de las actividades y en la determinación de sus objetivos y evaluación del riesgo, haciendo hincapié en los valores compartidos y en el trabajo en equipo para lograr los metas de la organización.”

Proporciona una atmósfera que controla el accionar del personal que dirige sus actividades, permite el cumplimiento de sus responsabilidades, dotando la estructura y disciplina a seguir al personal, creado de esta manera un clima laboral adecuado.

### **2.1.6.2 PROCESO DE VALORACIÓN DE RIESGOS DE LA ENTIDAD**

Es un proceso para identificar y responder a los riesgos del negocio y los resultados que de ello se derivan, para propósitos de la presentación de informes, el proceso de valoración de riesgos de una



entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos importantes para la preparación de informes que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con sus políticas, procedimientos, su importancia, valora la probabilidad de ocurrencia y decide las acciones consiguientes para administrarlos. (Blanco, 2015)

Mitigar y evaluar los eventos potenciales que de alguna manera pudieran afectar los procesos y actividades que se desarrollan en la entidad, de esta manera se busca incorporar estrategias, metodologías que sirvan a la disminución de riesgos.

### **2.1.6.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Un sistema de información consta de infraestructura, software, personal, procedimientos y datos, la infraestructura y el software estarán ausentes, o tendrán menor significado en los sistemas que son exclusiva o principalmente manuales, muchos sistemas de información hacen uso extensivo de la tecnología de la información (IT)

Es importante para los objetivos de presentación de informes financieros, consta de los procedimientos y de los registros establecidos para iniciar, registrar, procesar e informar las transacciones de la entidad y para mantener la obligación de responder por los activos, pasivos, y patrimonio neto relacionados. (Blanco, 2015)

Difundir de manera oportuna y de forma adecuada la información sobre procedimientos y el cumplimiento de cada una de sus actividades, responsabilidades permitiendo a la autoridad una adecuada toma de decisiones.

### **2.1.6.4 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL**



Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleve a cabo las directivas de la administración, por ejemplo que se toman las acciones necesarias para direccionar los riegos hacia el logro de los objetivos de la entidad. (Blanco, 2015)

Establecer normas, políticas y procedimientos a fin de minimizar el riesgo por parte de los servidores mediante las actividades que desempeñan, de esta manera permitirá a la entidad cuidar y mantener los recursos.

#### **2.1.6.5 SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CONTROLES**

La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias; La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. (Blanco, 2015).

Luna (2011) indica que un “buen funcionamiento del monitoreo agrega valor a la organización de tres maneras que son:

- Permite a los ejecutivos y a la junta de directores determinar si el sistema de control interno, opera con efectividad en el tiempo acordado.
- Mejora la efectividad y eficiencia global de la entidad al proporcionar en forma oportuna evidencia de los cambios ocurridos, o aquellos que podrían requerir se produzcan, en la forma en que el sistema de control interno aborda los riesgos significativos.



- Promueve la operación del buen control, cuando las personas responsables del control interno en su trabajo están sujetas a la vigilancia del monitoreo, son más propensas a cumplir con sus funciones adecuadamente en el tiempo.”

Realizar una retroalimentación de los procesos a fin de evaluar el control interno durante el desarrollo de las actividades, identificando puntos débiles permitiendo reforzar y manejarlo adecuadamente.

## 2.2 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO

El Instituto de Auditores Internos (2013) afirma que el “Control Interno proporciona una seguridad razonable, para el logro de los objetivos de la entidad, dado que no se puede evitar que se aplique un incorrecto criterio o se adopten malas decisiones y que este les permita conseguir los objetivos propuestos. Por lo tanto, existen tales limitaciones:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante complicidad entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización

Cabe recalcar que el Control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta.”

## 2.3 PRINCIPALES MODELOS DE CONTROL INTERNO

Rivas (2011) señala que “Se han publicado diversos modelos de Control, así como numerosos lineamientos para un mejor gobierno corporativo.

Los modelos más conocidos son:

- El COSO (USA),
- El COCO (Canadá),

- El Cadbury (Reino Unido),
- El Vienot (Francia),
- El Peters (Holanda),
- King (Sudáfrica) y
- MICIL (adaptación del COSO para Latinoamérica)
- Corre ( Ecuador)”

Los modelos COSO, COCO y MICIL son los más adoptados en las empresas del continente americano”.

### 2.3.1 COSO I

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (1992) afirma que “en el año 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de control interno.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

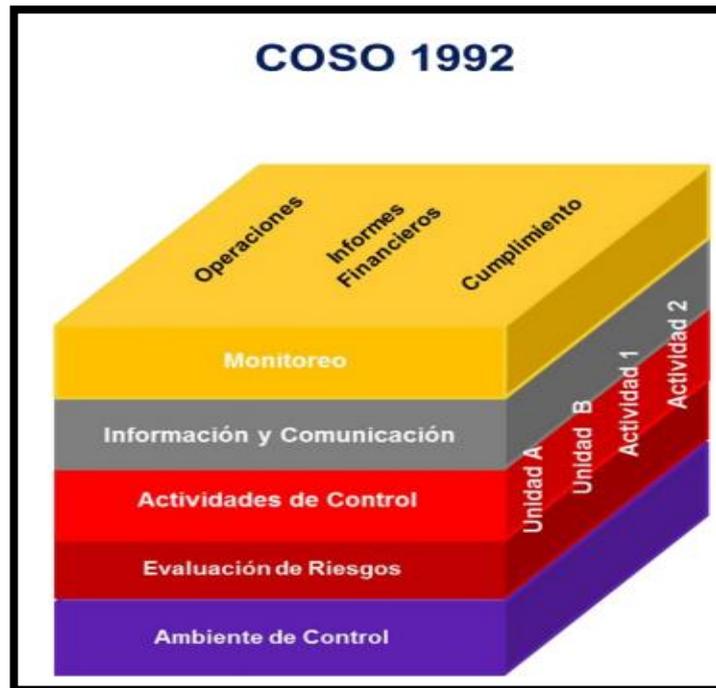
- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos

3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión”

### ILUSTRACIÓN 5 COMPONENTES DEL COSO I



**Fuente:** (Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 1992)

#### 2.3.2 COCO

Romero (2012) indica que “ el modelo COCO creado en Canadá 1995 emitió su propia norma de control interno, COCO (Committee of Canadian Organizations) El informe tiene como fin presentar un modelo más sencillo y comprensible ante las dificultades que enfrentaron inicialmente algunas organizaciones en la aplicación del COSO; Se caracteriza por la simplificación de los conceptos y el lenguaje para hacer posible una discusión sobre el alcance total del control, con la misma facilidad, en cualquier nivel de la organización.

### **2.3.2.1 VENTAJAS DE COCO**

- Planifica, Ejecuta y Controla
- Poner en el centro de la escena el sentido estratégico de las organizaciones, al iniciar la definición desde el propósito en lugar del ambiente de control.”

### **2.3.3 CADBURY**

(Rivas, 2011) Indica que “el modelo Cadbury se originó en el Reino Unido, el objetivo del este modelo es poder ampliar la comprensión de control a un nivel más desarrollado, enfocándose en una conceptualización más metodológica del sistema de control.

#### **2.3.3.1 COMPONENTES DEL MODELO CADBURY :**

- Revisión de la estructura y responsabilidades de los Consejos de Administración y recomendación sobre un Código de Buenas Prácticas Corporativas.
- Considera el rol de los auditores y aborda una serie de recomendaciones a la profesión contable.
- Trata sobre los derechos y responsabilidades de los accionistas.”

### **2.3.4 VIENOT**

Rivas (2011) señala que “el modelo Vienot su país de origen es Francia, su objetivo es establecer recomendaciones, entre las cuales se destacan los derechos, obligaciones y responsabilidades de supervisión y control, basadas en las reflexiones de Comisión Treadway.

### **2.3.5 KING**

El modelo King se desarrolló en Sudáfrica, su objetivo principal es establecer principios de buenas prácticas corporativas para todo tipo de organizaciones, que permitan atender los requerimientos de la ‘Ley N° 71, de las Compañías,

2008' y los cambios en las tendencias del Gobierno Corporativo en el ámbito internacional; Se basa en el enfoque de su gobierno Corporativo, con una filosofía de liderazgo, sustentabilidad y ciudadanía corporativa; asimismo, contempla un enfoque de auditoría interna basado en riesgos. (Rivas, 2011)

### **2.3.5.1 COMPONENTES DEL MODELO KING**

- Liderazgo ético y ciudadanía corporativa.
- Roles y responsabilidades del Consejo de Administración.
- Roles y responsabilidades del Comité de Auditoría.
- Gobernanza del riesgo.
- Gobernanza de las tecnologías de la información.
- Cumplimiento con leyes, regulaciones, códigos y estándares.
- Roles y responsabilidades de la función de Auditoría Interna.
- Gobernanza de las relaciones con accionistas.
- Informes integrados y revelaciones. (Rivas, 2011)

### **2.3.6 MICIL**

Rivas (2011) señala que “El Modelo MICIL incluye cinco componentes de control interno, presentados bajo un esquema que parte del ambiente de control como pieza central, que promueve el funcionamiento efectivo de los otros cuatro componentes que encajan en él como una pieza central de un rompecabezas, asegurando su funcionamiento efectivo en todos los niveles de la organización.

#### **2.3.6.1 COMPONENTES DEL MODELO MICIL**

- Ambiente de Control y Trabajo institucional.
- Evaluación de los riesgos para obtener objetivos.



- Actividades de control para minimizar los riesgos.
- Información y comunicación para fomentar la transparencia.
- Supervisión interna continua y externa periódica. (Rivas, 2011)

### 2.3.7 INFORME COSO II O ERM

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 1992)

#### 2.3.7.1 COMPONENTES DEL MODELO COSO II O ERM

Según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (1992) señala los siguientes componentes del Modelo COSO II:

- **“Ambiente de control:** son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
- **Establecimiento de objetivos:** estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
- **Identificación de eventos,** que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
- **Evaluación de Riesgos:** identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
- **Respuesta a los riesgos:** determinación de acciones frente a los riesgos.
- **Actividades de control:** Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.

- **Información y comunicación:** eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
- **Supervisión:** para realizar el seguimiento de las actividades.”

### ILUSTRACIÓN 6 MODELO ERM



**Fuente:** (Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 1992)

## 2.4 DIFERENCIA ENTRE EL COSO I Y COSO II

**TABLA 4 COSO I Y COSO II**

	<b>COSO I</b>	<b>COSO II o ERM</b>
<b>NOMBRE</b>	“Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I	“Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos.
<b>HISTORIA</b>	Se originó en EEUU en el año de 1992, por el Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commision	Se originó en EEUU en el año 2004, por el Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commision
<b>OBJETIVOS</b>	Eficacia y eficiencia de las operaciones. Confiabilidad de la información financiera. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.	Objetivos estratégicos Eficacia y eficiencia de las operaciones Fiabilidad de la información financiera.
<b>COMPONENTES</b>	Ambiente de Control Evaluación de Riesgos Actividades de Control Información y Comunicación Supervisión”	Ambiente de control Establecimiento de objetivos Identificación de eventos Evaluación de Riesgos Respuesta a los riesgos Actividades de control Información y comunicación Supervisión

**Fuente:** (Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 1992)

**Elaborado por los autores**

## 2.5 COSO III 2013

### Objetivos, Componentes y Estructura Coso III

#### ILUSTRACIÓN 7 COSO III



**Fuente:** (Instituto de Auditores Internos, 2013)

#### 2.5.1 CONCEPTO

**El Coso III** lo elaboró la Comisión Treadway para ayudar a todas las empresas, no solo aquellas de responsabilidad pública, sino también para las organizaciones con ánimo o sin ánimo de lucro que tengan finalidades de servicio a la comunidad, productora, distribuidora, servicios, cooperativa o de cualquier índole, con el propósito de cubrir esfuerzos. (Estupiñan, 2015)

#### 2.5.2 IMPORTANCIA

Estupiñan (2015) presenta la importancia del COSO III:

- Adaptarse al aumento y complejidad de los negocios, a los cambios en la tecnología y nuevos métodos de negociación,
- Detección y respuesta a los riesgos

- Conseguir el logro de los objetivos
- Emitir información confiable que apoye la adecuada y oportuna toma de decisiones.

### 2.5.3 DEFINICIÓN PRINCIPIOS Y PUNTOS DE ENFOQUE

González (2013) señala que “los puntos de enfoque representan las características importantes de cada principio, lo que permite que sean más fáciles de entender y que la entidad pueda evaluar, sí el principio está presente y funcionando en su sistema de control interno.

Para determinar que el Sistema de Control Interno es efectivo se requiere que los cinco componentes y los principios estén presentes y funcionando:

- **Presente:** la determinación de que los componentes y los principios relevantes existen en el diseño y la implementación del sistema de control interno para lograr los objetivos específicos.
- **Funcionando:** la determinación de que los componentes y los principios relevantes continúan existiendo en la dirección del sistema de control interno para lograr los objetivos específicos.”

### 2.5.4 PUNTOS DE ENFOQUE

De acuerdo con González (2013) nos indica los diferentes principios y enfoques con su respectiva definición.

**“Principio 1.** La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

- **Establece el tono de la gerencia.** La Junta Directiva, la Alta Gerencia y el personal supervisor, están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones.



- **Establece estándares de conducta.** La integridad y los valores éticos, son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicio externos y socios de negocios.
- **Evalúa la adherencia a estándares de conducta.** Los procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación con los estándares de conducta esperados.
- **Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna.** Las desviaciones de los estándares de conducta en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.

**Principio 2.** El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

- **Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección.** La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas.
- **Aplica experiencia relevante.** La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesaria entre sus miembros.
- **Conserva o delega responsabilidades de supervisión.**
- **Opera de manera independiente.** La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en evaluaciones y toma de decisiones.
- **Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno.** La Junta Directiva conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración:
  1. **Entorno de Control:** establece integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas a la Junta.

2. **Evaluación de Riesgos:** monitorea las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración.
3. **Actividades de Control:** provee supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las actividades de control.
4. **Información y Comunicación:** analiza y discute la información relacionada con el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
5. **Actividades de Supervisión:** evalúa y supervisa la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y mejoramiento de la administración de las deficiencias.

**Principio 3.** La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

- **Considera todas las estructuras de la entidad.** La Administración y la Junta Directiva consideran las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos.
- **Establece líneas de reporte.** La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad, para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades, y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad.
- **Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades.** La Administración y la Junta Directiva delegan autoridad, definen

responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidad, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización.

1. **Junta directiva:** conserva autoridad sobre las decisiones significativas y revisa las evaluaciones de la administración y las limitaciones de autoridades y responsabilidades.
2. **Alta Dirección:** establece instrucciones, guías, y control habilitando a la administración y otro personal para entender y llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.
3. **Administración:** guía y facilita la ejecución de las instrucciones de la Alta Dirección dentro de la entidad y sus sub-unidades.
4. **Personal:** entiende los estándares de conducta de la entidad, los riesgos evaluados para los objetivos, y las actividades de control relacionadas con sus respectivos niveles de la entidad, la información esperada y los flujos de comunicación, así como las actividades de monitoreo relevantes para el cumplimiento de los objetivos.
5. **Proveedores de servicios externos:** cumple con la definición de la administración del alcance de la autoridad y la responsabilidad para todos los que no sean empleados comprometidos.

**Principio 4.** La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.

- **Establece políticas y prácticas.** Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

- **Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias.** La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos, de acuerdo con las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias.
- **Atrae, desarrolla y retiene profesionales.** La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
- **Planea y se prepara para sucesiones.** La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de la responsabilidad importante para el control interno.

**Principio 5.** La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

- **Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades.** La Administración y la Junta Directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario.
- **Establece medidas de desempeño, incentivos y premios.** La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, y considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo.
- **Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso.** La Administración y la Junta Directiva alinean

incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.

- **Considera presiones excesivas.** La administración y la Junta Directiva evalúan y ajustan las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos; asimismo asignan responsabilidades, desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño.
- **Evalúa desempeño y premios o disciplina los individuos.** La Administración y la Junta Directiva evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado.

**Principio 6.** La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

- **Objetivos Operativos:**
  1. Refleja las elecciones de la administración.
  2. Considera la tolerancia al riesgo.
  3. Incluye las metas de desempeño operativo y financiero.
  4. Constituye una base para administrar los recursos.
- **Objetivos de Reporte Financiero Externo:**
  1. Cumple con los estándares contables aplicables.
  2. Considera la materialidad.
  3. Refleja las actividades de la entidad.
- **Objetivos de Reporte no Financiero Externo:**
  1. Cumple con los estándares y marcos externos establecidos.
  2. Considera los niveles de precisión requeridos.
  3. Refleja las actividades de la entidad.
- **Objetivos de Reporte interno:**

1. Refleja las elecciones de la administración.
2. Considera el nivel requerido de precisión.
3. Refleja las actividades de la entidad.

▪ **Objetivos de Cumplimiento:**

1. Refleja las leyes y regulaciones externas.
2. Considera la tolerancia al riesgo.

**Principio 7.** La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.

- **Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales.** La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.
- **Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos.**
- **Involucra niveles apropiados de administración.** La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos.
- **Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización.**
- **Determina la respuesta a los riesgos.** La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.

**Principio 8:** La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

- **Considera varios tipos de fraude:** La evaluación del fraude considera el Reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción.

1. La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones.
2. La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.
3. La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas.

**Principio 9:** La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

- **Evalúa cambios en el ambiente externo.** El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorio, económico, y físico en los que la entidad opera.
- **Evalúa cambios en el modelo de negocios.** La organización considera impactos potenciales de las nuevas líneas del negocio, composiciones alteradas dramáticamente de las líneas existentes de negocios, operaciones de negocios adquiridas o de liquidación en el sistema de control interno, rápido crecimiento, el cambio de dependencia en geografías extranjeras y nuevas tecnologías.

**Principio 10:** La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos

- **Se integra con la evaluación de riesgos.** Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo.
- **Considera factores específicos de la entidad.** La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus

operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control.

- **Determina la importancia de los procesos del negocio.** La administración determina la importancia de los procesos del negocio en las actividades de control.
- **Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control.** Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección.
- **Considera en qué nivel las actividades son aplicadas.** La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad.
- **Direcciona la segregación de funciones.** La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.

**Principio 11.** La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

- **Determina la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de tecnología:** La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología
- **Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante:** la Dirección selecciona y desarrolla

actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología.

- **Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad:** la dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.
- **Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología:** la dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura.

**Principio 12.** La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.

- **Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración:** la administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones.
- **Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos:** la administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen.
- **Funciona oportunamente:** el personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente, como es definido en las políticas y procedimientos.



- **Toma acciones correctivas:** el personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control.
- **Trabaja con personal competente:** personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención.
- **Reevalúa políticas y procedimientos:** la administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.

**Principio 13.** La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

- **Identifica los requerimientos de información:** un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento del control interno, componentes y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- **Captura fuentes internas y externas de información:** los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información.
- **Procesa datos relevantes dentro de la información:** los sistemas de información procesan datos relevantes y los transforman en información.
- **Mantiene la calidad a través de procesamiento:** los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable y retenida. La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de control interno.
- **Considera costos y beneficios:** la naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada están acorde con, y apoyan, el cumplimiento de los objetivos.



**Principio 14.** La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

- **Comunica la información de control interno:** un proceso está en ejecución para comunicar la información requerida para permitir que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno.
- **Se comunica con la Junta directiva:** existe comunicación entre la administración y la Junta Directiva; por lo tanto, ambas partes tienen la información necesaria para cumplir con sus roles con respecto a los objetivos de la entidad.
- **Proporciona líneas de comunicación separadas:** separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.
- **Selecciona métodos de comunicación relevantes:** los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información.

**Principio 15.** La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno

- **Se comunica con grupos de interés externos:** los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas.
- **Permite comunicaciones de entrada:** canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros, entre otros, y

proporcionan a la administración y Junta Directiva información relevante.

- **Se comunica con la Junta Directiva:** la información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas es comunicada a la Junta Directiva.
- **Proporciona líneas de comunicación separadas:** separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.
- **Selecciona métodos de comunicación relevantes:** los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias.

**Principio 16.** La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.

- **Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes:** la administración incluye un balance de evaluaciones continuas e independientes.
- **Considera tasa de cambio:** la administración considera la tasa de cambio en el negocio y los procesos del negocio cuando selecciona y desarrolla evaluaciones continuas e independientes.
- **Establece un punto de referencia para el entendimiento:** el diseño y estado actual del sistema de control interno son usados para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes.



- **Uso de personal capacitado:** los evaluadores que desarrollan evaluaciones continuas e independientes tienen suficiente conocimiento para entender lo que está siendo evaluado.
- **Se integra con los procesos del negocio:** las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos del negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes.
- **Ajusta el alcance y la frecuencia:** la administración cambia el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes dependiendo el riesgo.
- **Evalúa objetivamente:** las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva.

**Principio 17.** La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

- **Evalúa resultados:** la Administración o la Junta Directiva, según corresponda, evalúa los resultados de las evaluaciones continuas e independientes.
- **Comunica deficiencias:** las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda.
- **Supervisa acciones correctivas:** la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente.”

**2.5.5 COMPONENTES, PRINCIPIOS Y PUNTOS DE ENFOQUE**  
**2.5.5.1 ENTORNO DE CONTROL**

**TABLA 5 PRINCIPIOS ENTORNO DE CONTROL**

<b>Principios</b>	<b>Puntos de enfoque</b>
La organización muestra su compromiso con la integridad y los valores éticos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establece el “Tone at the Top” o marca la pauta desde los niveles superiores</li> <li>2. Establece las normas de conducta.</li> <li>3. Evalúa el cumplimiento de las normas de conducta.</li> <li>4. Gestiona cualquier desviación puntualmente.</li> </ol>
El consejo de administración es independiente de la dirección y supervisa el desarrollo y la ejecución del sistema de control interno.	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Establece las responsabilidades de supervisión.</li> <li>6. Utiliza conocimientos especializados relevantes.</li> <li>7. Actúa con independencia.</li> <li>8. Proporciona supervisión para el sistema de control interno.</li> <li>9. Tiene en cuenta todas las estructuras de la organización.</li> <li>10. Establece líneas de comunicación de información.</li> <li>11. Define, asigna y limita facultades y responsabilidades.</li> </ol>
La organización muestra su compromiso por atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Establece políticas y prácticas.</li> <li>13. Evalúa el nivel de competencia de la organización y resuelve los déficits que se detecten.</li> <li>14. Atrae, desarrolla y retiene profesionales.</li> <li>15. Planifica y prepara la sucesión.</li> </ol>
La organización está integrada por profesionales que rinden cuentas por sus responsabilidades de control interno, ejercidas como parte del proceso de lograr sus objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Hace rendir cuentas a través de estructuras, líneas de reporting y asignación de responsabilidades.</li> <li>17. Define parámetros de desempeño, incentivos y recompensas.</li> <li>18. Evalúa los parámetros de desempeño, incentivos y recompensas para mantener su relevancia.</li> <li>19. Tiene en cuenta las presiones excesivas.</li> <li>20. Evalúa el desempeño y recompensa o aplica medidas disciplinarias.</li> </ol>
La dirección determina, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de responsabilidad y las funciones apropiadas para lograr los objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>21. Tiene en cuenta todas las estructuras de la organización.</li> <li>22. Establece líneas de comunicación de información.</li> <li>23. Define, asigna y limita facultades y responsabilidades.</li> </ol>

Fuente: (Instituto de Auditores Internos, 2013)  
Elaborado por los autores

**2.5.5.2 EVALUACIÓN DE RIESGO**  
**TABLA 6 EVALUACIÓN DE RIESGOS PRINCIPIOS**

Principio	Punto de enfoque
<p>La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.</p>	<p><b>Objetivos operacionales</b>  <b>24.</b> Refleja las decisiones de la dirección  <b>25.</b> Tienen en cuenta la tolerancia al riesgo  <b>26.</b> Incluyen metas de desempeño tanto financiero, como operacional  <b>27.</b> Sirven de referencia para la asignación de recursos</p> <p><b>Objetivos de información financiera externa.</b>  <b>28.</b> Cumple las normas contables aplicables.  <b>29.</b> Tienen en cuenta la materialidad.  <b>30.</b> Refleja las actividades de la organización</p> <p><b>Objetivos de información no financiera externa</b>  <b>31.</b> Cumple las normas y marcos establecidos externamente.  <b>32.</b> Tienen en cuenta el nivel de precisión exigido.  <b>33.</b> Refleja las actividades de la organización.</p> <p><b>Objetivos de información interna</b>  <b>34.</b> Refleja las decisiones de la dirección  <b>35.</b> Tienen en cuenta el nivel de precisión exigido  <b>36.</b> Refleja las actividades de la organización</p> <p><b>Objetivos de Cumplimiento</b>  <b>37.</b> Refleja las leyes y regulaciones externas  <b>38.</b> Tiene en cuenta el nivel de la tolerancia al riesgo.</p>
<p>La organización identifica los riesgos asociados a la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza para poder decidir cómo se deben gestionar.</p>	<p><b>39.</b> Incluye todos los niveles: organización, filial, división, unidades operativas y funcionales.  <b>40.</b> Analiza factores internos y externos  <b>41.</b> Involucra a los niveles directivos apropiados  <b>42.</b> Estima la gravedad de cada uno de los riesgos identificados  <b>43.</b> Determina la respuesta adecuada a cada riesgo.</p>
<p>La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos.</p>	<p><b>44.</b> Tiene en cuenta distintos tipos de fraude  <b>45.</b> Evalúa los incentivos y las presiones.  <b>46.</b> Evalúa las oportunidades.  <b>47.</b> Evalúa las actitudes y justificaciones.</p>
<p>La organización identifica y evalúa los cambios que</p>	<p><b>48.</b> Evalúa los Cambios en el Entorno Externo.  <b>49.</b> Evalúa los Cambios en el Modelo de Negocio.</p>

podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	50. Evalúa los Cambios en el Liderazgo de la Organización.
---	--

**Fuente:** (Instituto de Auditores Internos, 2013)  
**Elaborado por los autores**

### 2.5.5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

**TABLA 7 ACTIVIDADES DE CONTROL PRINCIPIOS**

Principios	Puntos de enfoque
La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos a niveles aceptables para lograr sus objetivos.	<p>51. Se integra con la evaluación de riesgos</p> <p>52. Tiene en cuenta factores específicos de la organización</p> <p>53. Señala los procesos de negocio relevantes</p> <p>54. Evalúa un mix de distintos tipos de actividades de control</p> <p>55. Reflexiona sobre el nivel en el que debe aplicarse cada control</p> <p>56. Incluye la segregación de funciones</p>
La entidad selecciona y desarrolla controles generales de tecnología para respaldar el logro de objetivos.	<p>57. Indica la dependencia existente entre el uso de tecnología en los procesos de negocio y los controles generales de tecnología</p> <p>58. Establece actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas.</p> <p>59. Establece actividades de control relevantes sobre los procesos de gestión de la seguridad.</p> <p>60. Establece actividades de control relevantes sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías.</p>
La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno, y de los procedimientos que ponen en práctica dichas políticas.	<p>61. Se desarrollan políticas y procedimientos para propiciar que se cumplan las instrucciones de la dirección.</p> <p>62. Señala quiénes son responsables y deben rendir cuentas sobre la ejecución de las políticas y procedimientos.</p> <p>63. Se realizan en el momento oportuno.</p> <p>64. Se definen posibles medidas correctivas.</p> <p>65. Son efectuadas por personal competente.</p> <p>66. Incluye la reevaluación periódica de las políticas y procedimientos.</p>

**Fuente:** (Instituto de Auditores Internos, 2013)  
**Elaborado por los autores**

### 2.5.5.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**TABLA 8 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PRINCIPIOS**

Principio	Puntos de enfoque
La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para respaldar el funcionamiento del control interno.	<p>67. Identifica la información requerida.            68. Localiza fuentes internas y externas de datos.            69. Procesa datos relevantes y los transforma en información.            70. Mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso.            71. Evalúa costes y beneficios.</p>
La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y las responsabilidades, por ser necesario para respaldar el funcionamiento del sistema de control interno.	<p>72. Comunica la información de control interno.            73. Se comunica con el consejo de administración.            74. Facilita líneas de comunicación independientes.            75. Elige el método de comunicación relevante.</p>
La organización habla con los grupos de interés externos de los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	<p>76. Se comunica con los grupos de interés externos.            77. Permite la recepción de comunicaciones.            78. Se comunica con el consejo administración.            79. Facilita líneas de comunicación independientes.            80. Elige el método de comunicación relevante.</p>

**Fuente:** (Instituto de Auditores Internos, 2013)

**Elaborado por los autores**

### 2.5.5.5 ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

**TABLA 9 ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN PRINCIPIOS**

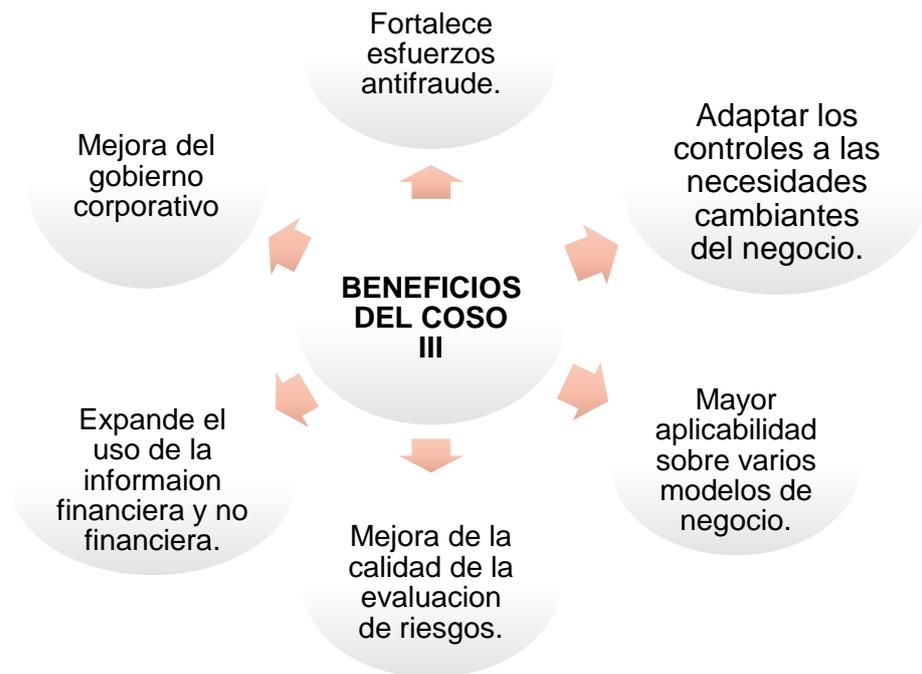
Principio	Puntos de enfoque
<p>La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o puntuales para comprobar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.</p>	<p><b>81.</b> Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes y separadas.  <b>82.</b> Tiene en cuenta la rapidez con que se producen los cambios.  <b>83.</b> Establece referencias para las evaluaciones.  <b>84.</b> Emplea personal capacitado.  <b>85.</b> Se integra en los procesos de negocio.  <b>86.</b> Ajusta el alcance y la frecuencia.  <b>87.</b> Evalúa de forma objetiva.</p>
<p>La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno en el momento oportuno a los responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.</p>	<p><b>88.</b> Evalúa los resultados.  <b>89.</b> Comunica las deficiencias.  <b>90.</b> Supervisa Medidas Correctivas.</p>

**Fuente:** (Instituto de Auditores Internos, 2013)

**Elaborado por los autores**

## 2.5.6 BENEFICIOS DEL COSO III 2013

### ILUSTRACIÓN 8 BENEFICIOS DEL COSO III



**Fuente:** (González, 2013)  
**Elaborado por los autores**

## 2.6 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

### 2.6.1 GENERALIDADES

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. (González, 2013)

## 2.6.2 CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Estupiñan (2015) afirma “que los criterios de la evaluación del Control Interno son:

- Considerar los errores o irregularidades que pueden ocurrir
- Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades.
- Determinar si los procedimientos necesarios están establecidos y si se han seguido satisfactoriamente
- Evaluar cualquier deficiencia, es decir cualquier tipo de error o irregularidades potencial no contemplada por los procedimientos de control interno existentes.”

## 2.6.3 RIESGOS DE LA EVALUACIÓN

Los riesgos están constituidos por aquellos errores de importancia que ocurren en el proceso contable, de cual se obtiene los saldos de las cuentas. Otros riesgos es que cualquier error de importancia que pueda existir, sea o no detectado por el contador público. (Estupiñan, 2015)

## 2.6.4 MÉTODOS PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- Cuestionario
- Narrativo o descriptivo
- Grafico o diagrama de flujo (Estupiñan, 2015)

### 2.6.4.1 MÉTODO DE CUESTIONARIO

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen; Las preguntas son formuladas de

tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. (Estupiñan, 2015)

#### **2.6.4.2 MÉTODO NARRATIVO O DESCRIPTIVO**

El método de descripciones narrativas o cuestionario descriptivo se compone de una serie de preguntas que, a diferencia del método anterior, las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad. (Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, 2001)

#### **2.6.4.3 MÉTODO GRAFICO O DIAGRAMAS DE FLUJO**

La ventaja del diagrama de flujo sobre el resto de métodos consiste en que da una idea más clara y específica del sistema, existiendo menos probabilidades de confusión de puntos en blanco o de afirmaciones ambiguas. Sin embargo, la desventaja consiste en que las debilidades del control interno no se resaltan tanto como en el cuestionario. (Whittington, 2004)

##### **2.6.4.3.1 VENTAJAS DEL MÉTODO GRAFICO O DIAGRAMAS DE FLUJO**

- Identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos.
- Permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se realiza.
- Identificar las desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo

Facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos. (Estupiñan, 2015)

#### **2.6.5 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Según lo planteado por Dueñas López, (2014) Indica que: “El Nivel de confianza se constituye en el porcentaje en que podemos confiar en que el sistema de control interno del componente analizado se encuentre en funcionamiento”. De acuerdo con el Manual de Auditoria de Gestión, para poder obtener el porcentaje se aplica la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

**NC** = Nivel de Confianza

**CT** = Calificación Total

**PT** = Ponderación Total

Dueñas López, Nelson Blasco (2014), también menciona que “el nivel de riesgo se determina por diferencia del nivel de confianza en relación al 100%”. Por lo tanto:

$$NR = 100\% - NC$$

**NR** = Nivel de Riesgo

**NC** = Nivel de Confianza

- La calificación porcentual que se obtenga se interpretará como el grado de confianza o solidez que deposita el auditor en los controles internos de la entidad determinándose de esta manera el nivel de riesgo que el auditor enfrentará al examinar la cuenta o rubro correspondiente. La equivalencia de los niveles es la siguiente:

**TABLA 10 RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>NIVEL DE RIESGO DE CONTROL (100-NC)</b>		
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%

**Fuente:** (Contralor General del Estado, 2001)

En el análisis Integral de Control Interno efectuado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, se ha utilizado como base de estudio lo referente a Resultados de Evaluación de Control Interno del Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, puesto que no existe una norma vigente que regularice los niveles de confianza para las Cooperativas.

### **2.6.6 EVALUACIÓN DE RIESGO DE CONTROL**

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán. (Instituto de Auditores Internos, 2013)

La evaluación del riesgo es la identificación y análisis de dichos riesgos en lo que se refiere a la consecución de los objetivos, y constituye la base para determinar la forma de gestionar el riesgo. Aunque para desarrollarse es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar los riesgos, cuantificarlos y prever las probabilidades de que ocurran así como las posibles consecuencias. (Castromán & Porto, 2005)

Según Estupiñán Gaitán Rodrigo, (2006), los beneficios de la administración del riesgo empresarial son los siguientes:

- Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia;
- Vincular crecimiento, riesgo y retorno;
- Enriquecer las decisiones de respuesta frente al riesgo

- Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales
- Identificar y administrar los riesgos de los impactos
- Proveer respuestas integradas para los riesgos múltiples
- Sopesar oportunidades
- Racionalizar el capital

### 2.6.7 MUESTREO

De acuerdo a la NIA 530 “Muestreo de auditoría”, al utilizar el muestreo de auditoría, es proporcionar una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre la población de la que se selecciona la muestra.

- **Muestreo de auditoría (muestreo):** aplicación de los procedimientos de auditoría a un porcentaje inferior al 100% de los elementos de una población relevante para la auditoría, de forma que todas las unidades de muestreo tengan posibilidad de ser seleccionadas con el fin de proporcionar al auditor una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre toda la población.
- **Población:** conjunto completo de datos del que se selecciona una muestra y sobre el que el auditor desea alcanzar conclusiones.
- **Riesgo de muestreo:** riesgo de que la conclusión del auditor basada en una muestra pueda diferir de la que obtendría aplicando el mismo procedimiento de auditoría a toda la población. El riesgo de muestreo puede producir dos tipos de conclusiones erróneas:
  - En el caso de una prueba de controles, concluir que los controles son más eficaces de lo que realmente son, o en el caso de una prueba de detalle, llegar a la conclusión de que no existen incorrecciones materiales cuando de hecho existen. El auditor



se preocupará principalmente por este tipo de conclusión errónea debido a que afecta a la eficacia de la auditoría y es más probable que le lleve a expresar una opinión de auditoría inadecuada.

- En el caso de una prueba de controles, concluir que los controles son menos eficaces de lo que realmente son o, en el caso de una prueba de detalle, llegar a la conclusión de que existen incorrecciones materiales cuando de hecho no existe. Este tipo de conclusión errónea afecta a la eficiencia de la auditoría puesto que, generalmente, implica la realización de trabajo adicional para determinar que las conclusiones iniciales eran incorrectas.
- **Muestreo estadístico:** tipo de muestreo que presenta las siguientes características:
  - (i) selección aleatoria de los elementos de la muestra; y
  - (ii) aplicación de la teoría de la probabilidad para evaluar los resultados de la muestra, incluyendo la medición del riesgo de muestreo.

El tipo de muestreo que no presenta las características (i) y (ii) se considera muestreo no estadístico. (NIA - 530 Muestreo de Auditoría, 2013)

### 2.6.8 HALLAZGOS

El término hallazgo se refiere a los incumplimientos o inobservaciones por parte del personal de la entidad, a las disposiciones legales como la Constitución Política del Ecuador, Leyes, Reglamentos, Decretos, Acuerdos, Normas, etc. (Luna Y. , 2012)

### 2.6.8.1 IMPORTANCIA DEL HALLAZGO

Los hallazgos de auditoría son importantes cuando estén debidamente documentados, con evidencia suficiente, pertinente y competente, los cuales sirven como prueba del trabajo realizado. (Luna Y. , 2012)

### 2.6.8.2 ATRIBUTOS DEL HALLAZGO

El auditor determina las observaciones de auditoría o hallazgos y evalúa su importancia. El desarrollo de los hallazgos por parte del auditor, comprende cuatro atributos básicos:

- **Condición (lo que es).**- Son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor en relación con una operación, actividad o transacción. Refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados. La condición puede ser un criterio que no se esté aplicando o logrando totalmente o de manera parcial.
- **Criterio (lo que debe ser).**- Son las normas o parámetros con los cuales el auditor mide la condición, es decir, son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.
- **Causa (por qué sucede).**- Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presenta una condición. El motivo o motivos por los que no se cumplió el criterio. Basta indicar en el informe de auditoría que determinado problema existe porque alguien no cumplió un criterio, para convencer al lector.
- **Efecto (la consecuencia).**- Son los resultados adversos, reales o potenciales, que obtiene el auditor al comparar la condición y el criterio respectivo. Por lo general, se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares



establecidos; también por el fracaso en el logro de las metas y objetivos. (Garcia, 2008)

### 2.6.9 PAPELES DE TRABAJO

De acuerdo al autor Santillana González, (2013), menciona que los papeles de trabajo representan uno de los elementos más importantes a considerar por el auditor, toda vez que:

- “Constituyen la prueba del trabajo realizado por el auditor.
- Fundamentan la opinión o informe que emite el auditor.
- Constituyen una fuente de aclaraciones o ampliaciones de información y son la única prueba que tiene el auditor con respecto a la solidez y calidad profesional de su trabajo.
- Proveen la evidencia de la naturaleza y extensión en la aplicación de las técnicas y procedimientos de auditoria, y es la prueba de cuidado y diligencia que ejercito el auditor en la conducción de su examen.
- Consignan los conocimientos del auditor respecto del área auditada, así como su habilidad para analizar problemas e identificar situaciones relevantes.
- Reflejan hábitos de orden, limpieza, imaginación, visión e ingenio del auditor por pretender hacer bien, regular o mal su trabajo.
- Constituyen el medio más importante a través del cual se lleva a cabo el proceso de supervisión de la auditoria en sus diferentes niveles.
- Sirven para calificar la calidad de la planeación de la auditoria del avance entre tiempos estimados y tiempos reales de ejecución atendiendo a la calidad de los resultados.
- Constituyen una magnifica fuente de información para presentar y soportar, recomendaciones o sugerencias al responsable de la entidad auditada.



- Constituyen una fuente básica de información para la confirmación, preparación y soporte del dictamen o informe de auditoría.
- Sirven para coordinar y organizar todas las fases del trabajo de auditoría.
- Constituyen un riesgo histórico permanente de la información examinada y de las técnicas, procedimientos y alcances de auditoría aplicados.
- Constituyen una útil guía y fuente de información para la planeación de auditorías subsecuentes”.

## CAPITULO III

### **3. EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA AGENCIA CUENCA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA PERÍODOS 2016 Y 2017**

El análisis Integral de la Evaluación del Control Interno se realiza a partir del diagnóstico de cada uno de los diferentes departamentos que conforman la Agencia Cuenca, de la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, de tal forma que se obtenga información suficiente y adecuada que permita conocer cómo funciona cada elemento, componente, subsistema individualmente y el sistema en su totalidad. Para llevar a cabo dicha evaluación, se deben seguir tres etapas: Planeación, Ejecución e Informe, las mismas que serán desarrolladas en los siguientes epígrafes.

Se ha considerado, utilizar el modelo COSO III, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, ya que es un modelo que se enfoca en el mejoramiento de la Cooperativa en su totalidad, es decir que se puede optimizar e implementar los sistemas de gestión de riesgos, a más de la consecución de los objetivos planteados por la Cooperativa; Para el desarrollo de este análisis se utilizó las cuatro perspectivas que son: Financiera, Socio-clientes-comunidad, Proceso Internos, Aprendizaje y Talento Humano, de esta manera se hace un análisis general, permitiendo evaluar los cinco componentes que plantea el Marco Integral de Control Interno COSO III, principios, puntos de enfoque, diferentes técnicas de verificación, a fin de obtener un resultado que permita detectar las necesidades de la Agencia, emitir conclusiones y recomendaciones óptimas.



### 3.1 MANDATO DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO



**Oficio:** 0001 –CE-UC-2018  
**Sección:** Unidad de Auditoría Interna  
**Asunto:** Mandato de Trabajo

Cuenca, 31 julio de 2018.

Señorita  
**Carina Cotapo R.**  
**Jefe de Equipo**  
**Unidad de Auditoría Interna Jardín Azuayo Ltda,**  
Presente

Con un atento saludo, y por medio de la presente me dirijo a Usted para indicarle que de conformidad con el Plan Anual de Control de la unidad de Auditoría Interna de año 2018, autorizó a usted en calidad de Jefe de Equipo que realice la Evaluación Integral de Control Interno, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, en la Agencia Cuenca, ubicada en la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay, de los períodos 2016 – 2017.

#### **Objetivo General:**

- Realizar la Evaluación Integral del sistema de Control Interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”, períodos 2016 y 2017.

#### **Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar la situación actual de la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”
- Evaluar integralmente el sistema de control interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”, durante los períodos 2016 y 2017.
- Proponer mejoras basadas en las deficiencias detectadas en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”

El Equipo de Trabajo que está conformado por: Carina Alexandra Cotapo Rivera en calidad de **Jefe de Equipo**, Edisson Rene Reinoso Quizhpi en calidad de **Operativo**, y la Ing. Mónica Alexandra Duque Rodríguez en calidad de **Directora de Auditoría Interna**. El tiempo que se estima para la ejecución de la Evaluación Integral de Control Interno es de 120 días, que incluye la elaboración del borrador del informe y la comunicación de los resultados finales.



Atentamente,

Ing. Mónica Duque Rodríguez

**Directora de Auditoría Interna**

### 3.2 NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EVALUACIÓN INTEGRAL DE CONTROL INTERNO



**Oficio:** 0002 –CE-UC-2018

**Sección:** Unidad de Auditoría Interna

**Asunto:** Notificación de Inicio de Evaluación Integral de Control Interno

Cuenca, 2 agosto del 2018.

**Economista,**  
**Gerente General Cooperativa Jardín Azuayo Ltda,**  
Presente

Con un atento saludo, y por medio de la presente me dirijo a Usted para informarle que se llevará a cabo la Evaluación Integral del sistema de Control Interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, período 2016-2017, a continuación, detallo los objetivos que desarrollaremos durante la evaluación.

**Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar la situación de la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”
- Evaluar integralmente el sistema de control interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”, durante los períodos 2016 y 2017.
- Proponer mejoras basadas en las deficiencias detectadas en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”

Y a su vez, le hago conocer el equipo de Trabajo que está conformado por: Carina Alexandra Cotapo Rivera en calidad de **Jefe de Equipo**, Edisson Rene Reinoso Quizhpi en calidad de **Operativo**, y mi persona Ing. Mónica Alexandra Duque Rodríguez en calidad de **Auditora General**.



El tiempo que se estima para la ejecución de la Evaluación Integral de Control Interno es de 120 días, que incluye la elaboración del borrador del informe y la comunicación de los resultados finales.

Atentamente,  
Ing. Mónica Duque Rodríguez  
**Directora de Auditoría Interna**

### **3.3 REPORTE DE PLANIFICACIÓN**

#### **REPORTE DE PLANIFICACIÓN**

##### **Título de la Evaluación**

“EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA AGENCIA CUENCA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA, PERÍODOS 2016 Y 2017”

##### **Antecedentes**

La Cooperativa Jardín Azuayo nació en Paute, febrero de 1996, en el contexto de la reconstrucción del cantón Paute, luego de los daños causados por el desastre de La Josefina (1993) con 120 socios fundadores.

La reconstrucción fue una oportunidad para plantear un nuevo estilo de desarrollo con una base en la comunidad que permita mejorar sus formas de producir, se potencie sus capacidades, transforme el ahorro local y extra local en créditos que dinamicen las condiciones de vida del socio (a) y su entorno. Jardín Azuayo trabaja de manera sostenible y solvente, generando nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global, profundizando la confianza, apoyada en sus directivas locales, que permiten consolidarse como una institución propia. (Cooperativa de Ahorro Credito Jardín Azuayo Ltda, 2018)



## **Motivo**

La Evaluación Integral del Control Interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, se realizará en cumplimiento al Plan Operativa Anual de Control de la Unidad de Auditoría Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, y en cumplimiento del Mandato de Trabajo 0001 –CE-UC-2018, de 31 de julio del 2018.

## **Objetivo General**

Realizar la evaluación integral del sistema de control interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”, períodos 2016 y 2017.

## **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación de la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”
- Evaluar integralmente el sistema de control interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”, durante los períodos 2016 y 2017.
- Proponer mejoras basadas en las deficiencias detectadas en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”

## **Alcance**



La Evaluación Integral del Sistema Control Interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, se realizará al período comprendido de los años 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2017.

### Equipo de Trabajo

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Ing. Mónica Duque R.	<b>Directora de Auditoría</b>
Carina Cotapo R.	<b>Jefe de Equipo</b>
Edisson Reinoso Q.	<b>Operativo</b>

### Componentes

La evaluación del control interno se realizará basada en los siguientes componentes del COSO III.

1. Ambientes de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Seguimiento o Monitoreo

Y a partir de las cinco Gerencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, que se utilizó para los respectivos análisis.

- Gerencia de Control Interno
- Gerencia de Tecnología
- Gerencia de Desarrollo Cooperativo

- Gerencia de Administrativa Financiera
- Gerencia de Servicios Cooperativos

### 3.4 CRONOGRAMA DEL TRABAJO

La Evaluación del Control Interno se efectuará en un periodo de **120 días**, desglosado de la siguiente manera.

**TABLA 11 CRONOGRAMA DE TRABAJO**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES			PT/APL-CA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LTDA			
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	PERÍODO DIAS
<b>Planificación</b>			
1	Reunión de trabajo con el representante del departamento de ventas y discusión del cronograma de actividades	Directora de Auditoría Auditor Jefe de Equipo	30
<b>Total Planeación</b>			<b>30</b>
<b>Ejecución</b>			
1	Preparación del Formato de Encuesta de Control Interno.	Equipo de Trabajo	60
<b>Total de Ejecución</b>			<b>60</b>
<b>Informe</b>			
1	Análisis y Evaluación de los Resultados	Directora de Auditoría Auditor Jefe de Equipo	30
<b>Total de Informe</b>			<b>30</b>
<b>TOTAL</b>			<b>120</b>

Elaborado por los Autores.

### 3.5 ARCHIVO DE PAPELES DE TRABAJO

Para la correcta documentación del actual proceso de evaluación del control interno, se tendrán en cuenta los siguientes papeles de trabajo, así como su clasificación y referencia.

**TABLA 12 ARCHIVO PERMANENTE**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LTDA</b>	
<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>	
<b>CONTENIDO</b>	<b>REFERENCIA</b>
Base legal de creación de la entidad	<b>PT/AP-BL</b>
Estructura organizacional	<b>PT/AP-EG</b>
Planeación Estratégica	<b>PT/AP-PE</b>
<b>Elaborado por: Carina Cotapo</b>	
<b>Revisado por: Ing. Mónica Duque</b>	

Elaborado por los Autores.

**TABLA 13 ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LTDA</b>	
<b>ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN</b>	
<b>CONTENIDO</b>	<b>REFERENCIA</b>
Mandato de trabajo; modificaciones y actualizaciones	<b>000-CE-UC-2018</b>
Cronograma de Actividades	<b>PT/APL-CA</b>
Programa de trabajo de Ambiente de Control	<b>PT.AC-P</b>
Programa de trabajo de Evaluación de Riesgos	<b>PT.ER-P</b>
Programa de trabajo de Actividades de Control	<b>PT.ACC-P</b>
Programa de trabajo de Información y Comunicación	<b>PT.IC-P</b>
Programa de trabajo de Seguimiento o Monitoreo	<b>PT.SM-P</b>
<b>Elaborado por: Carina Cotapo</b>	
<b>Revisado por: Ing. Mónica Duque</b>	

Elaborado por los Autores.

**TABLA 14 ARCHIVO CORRIENTE**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LTDA</b>	
<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	
<b>CONTENIDO</b>	<b>REFERENCIA</b>
<b>Ambiente de Control</b>	
Cuestionario del componente	<b>P.T.AC-C</b>
Papeles de trabajo que respaldan los resultados del componente	<b>P.T.AC-E P.T.AC-N P.T.AC-DF</b>
<b>Evaluación del Riesgo</b>	
Cuestionario del componente	<b>P.T.EV-C</b>
Papeles de trabajo que respaldan los resultados del componente	<b>P.T.EV-E P.T.EV-N</b>
<b>Actividades de Control</b>	
Cuestionario del componente	<b>P.T.ACC-C</b>
Papeles de trabajo que respaldan los resultados del componente	<b>P.T.ACC-E P.T.ACC-N</b>
<b>Información y Comunicación</b>	
Cuestionario del componente	<b>P.T.IC-C</b>
Papeles de trabajo que respaldan los resultados del componente	<b>P.T.IC-E P.T.IC-N</b>
<b>Actividades de Supervisión</b>	
Cuestionario del componente	<b>P.T.M-C</b>
Papeles de trabajo que respaldan los resultados del componente	<b>P.T.M-E P.T.M-N</b>
<b>Elaborado por: Carina Cotapo</b>	
<b>Revisado por: Ing. Mónica Duque</b>	

Elaborado por los Autores.

### 3.6 PROGRAMAS DE TRABAJO

PROGRAMA DE TRABAJO				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA				
Componente: Ambiente de Control				PT.AC-P
Mandato de Trabajo: 0001 –CE-UC-2018				
Período: 01-01-16 al 31-12-18				
No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REF	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Verifique la existencia de un código de ética cooperativa.	Carina Cotapo	P.T.AC-C N°1 P.T.AC-E N°1	20/08/2018
2	Analice la estructura organizativa.	Carina Cotapo	P.T.AC-E N°3 P.T.AC-N N°7 P.T.AC-E N°4 P.T.AC-N N°7	20/08/2018
3	Determine si el plan estratégico apoya los objetivos organizacionales.	Carina Cotapo	P.T.AC-E N°2 P.T.AC-N N°5 P.T.AC-E N°2 P.T.AC-E N°6	21/08/2018
4	Establece las líneas de comunicación de información necesarias.	Carina Cotapo	P.T.AC-E N°3 P.T.AC-N N°7 P.T.AC-E N°4	22/08/2018
5	Existe compromiso con la competencia y desarrollo de los profesionales.	Carina Cotapo	P.T.AC-E N°4 P.T.AC-N N°8	22/08/2018
6	Compruebe la existencia de funciones por trabajo de la dirección y coordinación.	Carina Cotapo	P.T.AC-E N°3 P.T.AC-N N°7	22/08/2018
7	Constata si la empresa tiene el personal adecuado, en número y experiencia, para llevar a cabo su función.	Carina Cotapo	P.T.AC-E N°4 P.T.AC-N N°3 P.T.AC-DF N°1	23/08/2018
8	Verifique la existencia de un proceso debidamente documentado de selección, inducción y capacitación.	Carina Cotapo	P.T.AC-E N°5 P.T.AC-DF N°2	23/08/2018



9	Constata si se realiza la evaluación del desempeño del personal.	Carina Cotapo	P.T.AC-E N°5 P.T.AC-N N°9	27/08/2018
Elaborado por: Carina Cotapo				
Revisado por: Ing. Mónica Duque				
<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b>				
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA</b>				
<b>Componente: Evaluación de Riesgos</b>				<b>PT.ER-P</b>
<b>Mandato de Trabajo: 0001 –CE-UC-2018</b>				
<b>Período: 01-01-16 al 31-12-18</b>				
No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REF	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Verifique si la dirección ha establecido objetivos globales en la empresa.	Rene Reinoso	P.T.ER-C N°1 P.T.ER-E N°1 P.T.ER-N N°1	28/08/2018
2	Constata si los objetivos de la entidad se comunican a todos los empleados.	Rene Reinoso	P.T.ER-C N°1 P.T.ER-E N°2	28/08/2018
3	Determine si existen objetivos específicos que maneje cada departamento.	Rene Reinoso	P.T.ER-E N°1	29/08/2018
4	Compruebe si se establecen objetivos para cada actividad importante de cada departamento.	Rene Reinoso	P.T.ER-E N°2	29/08/2018
5	Verifique si la dirección efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen factores críticos.	Rene Reinoso	P.T.ER-C N°3 P.T.ER-N N°3	30/08/2018
6	Determine si son identificados los riesgos potenciales de cada área.	Rene Reinoso	P.T.ER-C N°3 P.T.ER-N N°2	30/08/2018
7	Analice los mecanismos empleados para evaluar el impacto de los nuevos sistemas administrativos.	Rene Reinoso	P.T.ER-E N°4	03/09/2018
8	Verifique si la empresa cuenta con técnicas cualitativas y cuantitativas para la evaluación de riesgos.	Rene Reinoso	P.T.ER-C N°2	03/09/2018
9	Constata si la administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que	Rene Reinoso	P.T.ER-E N°2 P.T.ER-N N°3	04/09/2018



	estos generan sobre el logro de los objetivos.			
10	Verifique si la entidad cuenta con un método de prevención de riegos en la otorgación de crédito.	Rene Reinoso	P.T-PC N°1	05/09/2018
Elaborado por: Rene Reinoso				
Revisado por: Ing. Mónica Duque				
<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b>				
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA</b>				
<b>Componente: Actividades de Control</b>				
<b>Orden de Trabajo: 0001 –CE-UC-2018</b>				<b>PT.ACC-P</b>
<b>Período: 01-01-16 al 31-12-18</b>				
No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REF	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Verifique los registros de arqueos de garantías y la periodicidad de los mismos.	Carina Cotapo	P.T.ACC-E N°2 P.T.AC-N N°1	05/09/2018
2	Verifique sobre los posibles eventos de riesgos que pueden afectar a la Cooperativa Jardín Azuayo.	Carina Cotapo	P.T.ACC-E N°1 P.T.AC-N N°11	05/09/2018
3	Constata y analice los lineamientos para la gestión de los reclamos de socios.	Carina Cotapo	P.T.ACC-E N°3 P.T.AC-N N°9	06/09/2018
4	Verifique un sistema de valoración de desempeño a nivel institucional.	Carina Cotapo	P.T.ACC-E N°4 P.T.AC-N N°8	06/09/2018
5	Compruebe si se realizan arqueos de caja, incluyendo la bóveda, en la semana.	Carina Cotapo	P.T.ACC-E N°3 P.T.AC-N N°3 P.T.ACC-E N°2 P.T.AC-N N°7	07/09/2018
6	Verifique medidas y procedimientos de prevención acerca de la Seguridad de la Información.	Carina Cotapo	P.T.ACC-E N°2 P.T.AC-N N°4	07/09/2018
7	Verifique los análisis sobre incidentes y problemas relacionados con la Seguridad de la Información e informe los riegos detectados.	Carina Cotapo	P.T.ACC-E N°2 P.T.AC-N N°10	10/09/2018



8	Verifique los procedimientos hacia los créditos otorgados.	Carina Cotapo	P.T.ACC-E N°1 P.T.AC-N N°5	10/09/2018
9	Verifique si la Cooperativa Jardín Azuayo establece métodos de detección para créditos vencidos.	Carina Cotapo	P.T.ACC-E N°3 P.T.AC-N N°6	11/09/2018
Elaborado por: Carina Cotapo				
Revisado por: Mónica Duque.				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA				
Componente: Información y Comunicación				
Orden de Trabajo: 0001 –CE-UC-2018				PT.IC-P
Periodo: Período: 01-01-16 al 31-12-18				
No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REF	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Analice cómo la empresa gestiona información, como manuales, reglamentos etc.	Rene Reinoso	P.T.IC-E N°1 P.T.IC-N N°2	13/09/2018
2	Constata si se identifica y presenta con regularidad la información generada dentro del área financiera.	Rene Reinoso	P.T.IC-N N°1 P.T.IC-E N°2	14/09/2018
3	Verifique si se subministra al personal la información que necesita para cumplir con sus actividades.	Rene Reinoso	P.T.IC-E N°1 P.T.IC-N N°3 P.T.IC-N N°4 P.T.IC-E N°2	14/09/2018
4	Compruebe si los flujos de comunicación de la entidad son los adecuados.	Rene Reinoso	P.T.IC-E N°3 P.T.IC-N N°4	17/09/2018
5	Determine si las sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la empresa.	Rene Reinoso	P.T.IC-E N°5 P.T.IC-E N°3	18/09/2018



6	Compruebe si la cooperativa investiga y toma decisiones respecto a las quejas presentadas por los clientes	Rene Reinoso	P.T.IC-E N°4 P.T.IC-E N°5	19/09/2018
<b>Elaborado por: Rene Reinoso</b>				
<b>Revisado por: Mónica Duque</b>				



PROGRAMA DE TRABAJO				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA				
Componente: Seguimiento o Monitoreo				PT.SM-P
Orden de Trabajo: 0001 –CE-UC-2018				
Periodo: 21/09/2018 - 28/09/2018				
No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REF.	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Verifique si se realiza un monitoreo continuo por las operaciones financieras de la empresa.	Carina Cotapo	P.T.M-E N°1 P.T.M-N N°1	21/09/2018
2	Compruebe si los organismos de control realizan auditorías operativas y financieras a la empresa	Carina Cotapo	P.T.M-E N°2 P.T.M-N N°2	25/09/2018
3	Constate si se establecen planes de acción para corregir las deficiencias identificadas dentro de la empresa	Carina Cotapo	P.T.M-E N°3 P.T.M-N N°3	28/09/2018
Elaborado por: Carina Cotapo				
Revisado por: CPA Mónica Duque				

### 3.7 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS PROVISIONALES



Para la Comunicación de Resultados Provisionales, de conformidad con el oficio 0004-CE-UC-2018, con fecha 30 de noviembre del 2018, dirigido al Gerente General de la Cooperativa Jardín Azuayo, Directivos y Funcionarios de los diferentes departamentos, se comunicó los resultados provisionales relacionados con el Análisis Integral de Control Interno de la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, de los períodos comprendidos 2016-2017;

Este Análisis Integral de Control Interno, se desarrolló con la finalidad de examinar que todos los procesos de la Cooperativa sean ejecutados en base a lo estipulado en los manuales, procesos, reglamentos etc.

Resultados que fueron comunicados por el Equipo de Auditoria, a las personas involucradas ante lo cual en su mayoría no se tuvo respuesta alguna.

### 3.8 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS FINALES



**Oficio:** 0005 –CE-UC-2018

**Sección:** Unidad de Auditoría Interna

**Asunto:** Invitación a la lectura de los resultados del Análisis

Integral de la Evaluación de Control Interno de la Cooperativa Jardín Azuayo Agencia Cuenca.

Cuenca, 5 Diciembre del 2018.

Economista

**Gerente General Cooperativa Jardín Azuayo Ltda,**  
Presente

Con un atento saludo, y por medio de la presente me dirijo a Usted, para comunicarle que la unidad de Auditoría Interna, realizó el Análisis Integral de Control Interno en la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, por el período comprendido de 1 de enero del 2016 al 31 de diciembre de 2017, a su vez, le hacemos la cordial invitación para la Comunicación de Resultados que se llevará a cabo el día lunes 10 de Diciembre del 2018, en el Auditorio de la Cooperativa a las 9h00.

Para el desarrollo de la Evaluación se aplicó el modelo de evaluación Coso III, el mismo que nos permite mejorar el desempeño de la organización y la reducción de posibles fraudes, así como detectar y mejorar falencias, a sí mismo, se verificó en base a las normas legales, leyes y políticas internas como son:

- Estatuto Interno,
- Manual Orgánico Funcional,
- Reglamento Interno,
- Manual de Procesos entre otras.

Los resultados de este exámen se encuentran detallados en conclusiones y recomendaciones que consta en el presente informe.

Atentamente,



Ing. Mónica Duque Rodríguez  
**Directora de Auditoría**



**Sección:** Unidad de Auditoría Interna  
**Asunto:** Acta de Conferencia Final

**P.T.AF N°1**



## ACTA DE LA CONFERENCIA FINAL

### **Análisis Integral de Control Interno Cooperativa Jardín Azuayo Agencia Cuenca 1 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2018**

En la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay a los 10 días del mes de Diciembre del dos mil dieciocho a las 09h00 am, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, en el auditorio, se reúnen el equipo de Auditoría:

Ing. Mónica Duque, **Directora de Auditoría,**  
Carina Cotapo, **Jefe de Equipo,**  
Edisson Reinoso, **Operativo**

respectivamente; con el objetivo de dejar constancia de la Conferencia Final y Comunicación de Resultados obtenidos en la **Evaluación Integral de Control Interno Agencia Cuenca**, que fue realizado de conformidad con el mandato de trabajo **No. 0001-CE-UC-2018 de 31 de julio del 2018.**

Se convocó a la lectura del borrador del informe mediante oficio circular **No. 0005\_CE-UC-2018** de 05 de diciembre de 2018, a los servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca y personas relacionadas con el trabajo ejecutado.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe, diligencia en la cual se dio a conocer los resultados obtenidos a través de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado suscriben la presente acta en tres ejemplares iguales, las personas asistentes.



NOMBRES Y CARGOS	FIRMAS
Gerencia de Control Interno	
Gerencia de Tecnología	
Gerencia de Desarrollo Cooperativo	
Gerencia de Administración Financiera	
CPA. Mónica Duque <b>Directora de Auditoría</b>	
Carina Cotapo <b>Jefe de Equipo</b>	
Edisson Reinoso <b>Operativo</b>	



## INFORME DEL ANÁLISIS INTEGRAL DEL CONTROL INTERNO



ESTUDIANTES DE LA  
CUENCA

UNIVERSIDAD DE

### ANÁLISIS INTEGRAL DEL CONTROL INTERNO

0003 –CE-UC-2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA

“Evaluación Integral de Control Interno en la agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, periodo comprendido entre 1 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2017”.



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.

Evaluación Integral de Control Interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, período comprendido entre 1 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2017.

## CAPÍTULO 1

### Rasgos Introdutorios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.

#### Motivo de la Evaluación

La Evaluación Integral del Control Interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se realizará en cumplimiento a Precepto de Trabajo 0001 –CE-UC-2018, de 31 de julio del 2018, de los Estudiantes Egresados de la Universidad de Cuenca.

#### Objetivo General:

Realizar la evaluación integral del sistema de Control Interno en la Agencia Cuenca, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”, períodos 2016 y 2017.

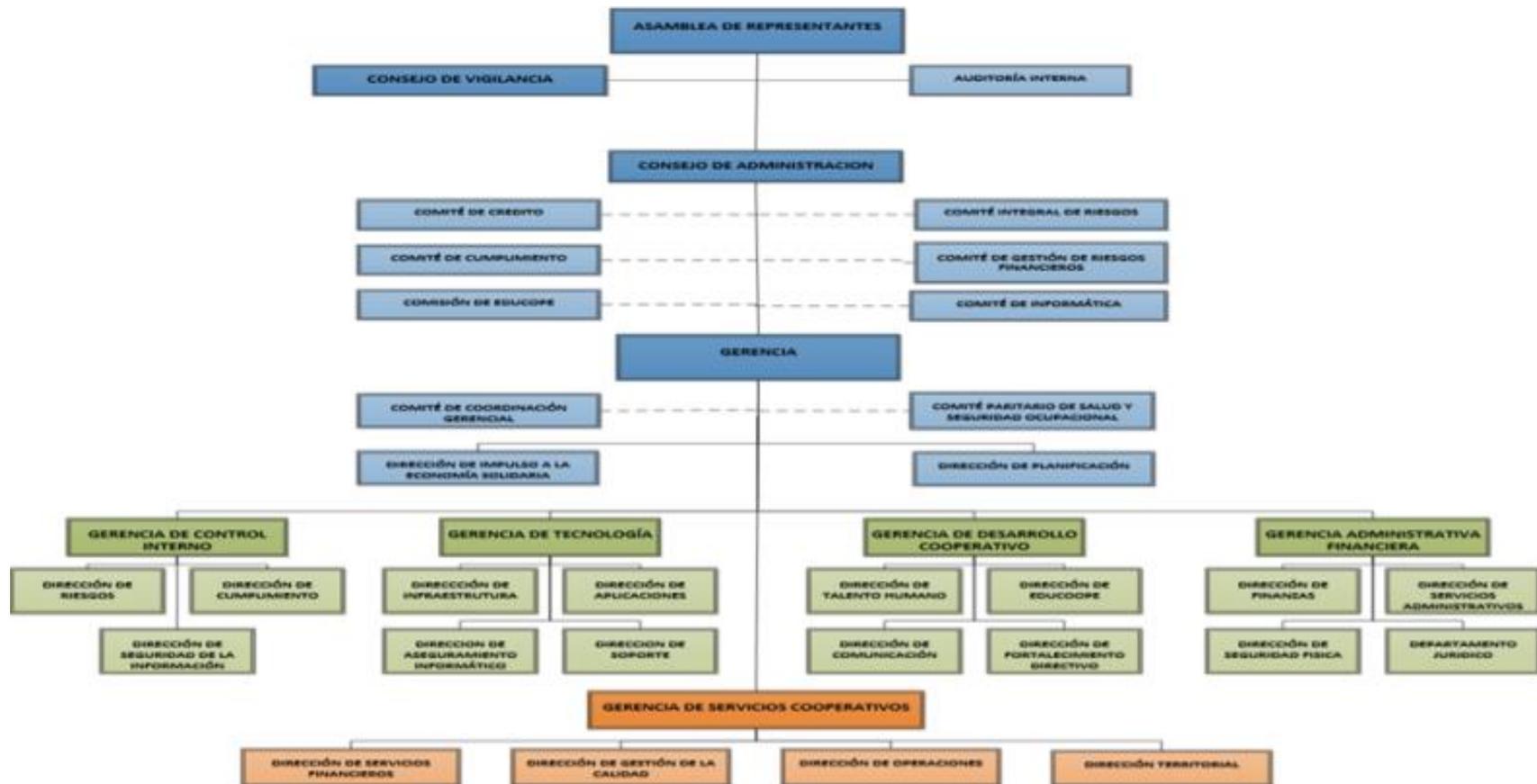
#### Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual de la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”
- Evaluar integralmente el sistema de Control Interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”, durante los períodos 2016 y 2017.
- Proponer mejoras basadas en las deficiencias detectadas en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”

#### Alcance

La Evaluación Integral del Sistema Control Interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, se realizará al período comprendido de los años 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2017.

**ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA,**



Fuente: (Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo Ltda, 2018)

## Base Legal

**El Código Orgánico Monetario Financiero en sus artículos establece lo siguiente:**

**Art 446.-**Una cooperativa de ahorro y crédito, con excepción de las que pertenezcan al segmento 1, podrá tener múltiples actividades no financieras siempre y cuando estén vinculadas al desarrollo territorial, mantengan contabilidades separadas para cada actividad no financiera y que se ejecuten con fondos distintos de los depósitos de los socios

**Art. 447.-**El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito se determinará mediante Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine.

El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80000.000,00(ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.

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:** (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

**Art. 449.-**Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y



mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se hayan pactado, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito, los mismos que deben cumplir con los siguientes aspectos.

- Solvencia patrimonial
- Prudencia Financiera
- Mínimos de Liquidez
- Balance Social
- Transparencia

**Art. 450.-** Todas las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder las personas en general los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

#### **OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.**

El factor clave de la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, son sus socios, por ello se plantea realizar un trabajo intensivo hacia todos los socios, pero con especial atención en los siguientes segmentos:

- Las Organizaciones Productivas Rurales y Urbanas
- Familias
- Jóvenes
- Pequeños Comerciantes
- Productores Agrícolas y Ganaderos
- PYMES
- Artesanos
- Migrantes, Jubilados, Empleados públicos y privados, Transportistas.

Otros sectores productivos. (Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo Ltda, 2018)

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, se basan en 4 perspectivas de mando integral.



**Fuente:** (Plan Estratégico Social y Financiero 2014-2018)  
**Elaborado por los Autores**

## Capítulo III

### Resultados de la Evaluación Integral

#### AUSENCIA DE EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2017

El **COSO III** en su componente **Actividades de Control** señala a través del **Principio N°12** “la organización despliega las actividades de control a través de políticas que establece las líneas generales del control interno y de los procedimientos que ponen en prácticas dichas políticas”; además se despliega sus **Puntos de Enfoque: 61** “Desarrollan políticas y procedimientos para proporcionar que se cumplan las instrucciones de la dirección”; **64** “se definen posibles medidas correctivas”; **66** “incluye la reevaluación periódica de las políticas y procedimientos”.

La Cooperativa Jardín Azuayo a través del Manual Orgánico Funcional, en las atribuciones y responsabilidades en su literal C designadas al Gerente de la agencia, indica que se debe conocer y priorizar los proyectos, programas institucionales contenidos en el plan operativo anual (POA) que representen la misión de la entidad. Dentro del Manual Orgánico Funcional Atribuciones y Responsabilidades del Gerente General, literal G, Indica que se debe conocer la propuesta del plan operativo anual, sus avances y establecer correctivos.

Se revisó el Plan Operativo Anual 2017 de la Cooperativa Agencia Cuenca, en los **objetivos estratégicos** se encontraban actividades irrelevantes, como por ejemplo:

Objetivos Estratégicos	Actividad
“Reducir el Índice de morosidad”	“Realizar jornadas deportivas con los colaboradores de la agencia”.
“Mantener una relación cartera neta vs activos superior al 80%”.	“Diagnosticar las mejores prácticas de seguridad dentro de las oficinas”.



Además, no se encontró evidencia de haber realizado evaluaciones y correctivos debido a que el Gerente General y el Presidente de la Asamblea de Representantes no han solicitado una reunión expresa al Gerente de la Agencia Cuenca para evaluar el avance y cumplimiento del plan operativo anual de la Agencia Cuenca.

Situación que ocasionó que no se cumpla actividades planteadas dentro del plan operativo anual, como por ejemplo: la capacitación a los recuperadores de cartera y notificadores, además que las actividades que se han desarrollado no se cumplan dentro del tiempo establecido, dificultando en la detección de falencias, desconocimiento de metas y objetivos por parte del personal.

Hechos que fueron notificados provisionalmente a través del oficio circular N° 0004 –CE-UC-2018 con fecha 30 de noviembre del 2018, al Gerente de la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, al Gerente General quién indicó que la evaluación se la realiza al finalizar los 4 años de vigencia del Plan Estratégico. Criterio que no es compartido por el equipo de Auditoría en virtud de que la evaluación indicada por el Gerente General se refiere al Plan Estratégico y no al POA.

Mediante oficio circular N° 0005-CE-UC-2018 con fecha 05 de diciembre del 2018 se convocó al Gerente General a la lectura del borrador del informe. El mencionado Gerente General no se pronunció en la lectura del borrador del informe ni de manera posterior.

### **Conclusión**

No se realizó un seguimiento y evaluación del POA 2017 de la Cooperativa Agencia Cuenca, debido a que el Gerente General, así como el Presidente de la Asamblea de Representantes, no han solicitado expresamente un análisis



del POA, ocasionando que dentro de este se encuentren actividades irrelevantes y que no dan soporte a los objetivos planteados.

### Recomendación

#### Al Gerente General de la COAC

1. Una vez realizado el POA de la Agencia Cuenca, revisará detalladamente las actividades que dan soporte a los objetivos estratégicos a fin de que ayuden al cumplimiento del objetivo y de ser el caso se establecerá correctivos.
2. Se realizará seguimientos periódicos al cumplimiento del POA.

### NO SE COMUNICÓ RESULTADOS INDIVIDUALES EN COLOCACIÓN Y CAPTACIÓN A LOS ASESORES DE CRÉDITO E INVERSIONES DE LA AGENCIA CUENCA

El **COSO III** en su componente **Información y Comunicación** señala a través del **Principio N°14** “la organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y las responsabilidades, por ser necesario para respaldar el funcionamiento del sistema de control interno” **Puntos de Enfoque: 73** “se comunica con el consejo de administración”; **75** “elige el método de comunicación relevante”.

La Cooperativa a través de su Manual Orgánico Funcional en la sección de atribuciones y responsabilidades asignadas al Gerente de la Agencia indica en el literal h, señala que “*se debe elaborar y difundir los resultados del balance social de la gestión cooperativa de la institución entre todos los colaboradores*”. Literal i, “*se debe monitorear conjuntamente con los asesores los servicios y resultados que cada asesor de crédito e inversiones presta a los socios*”.



El Gerente de la Agencia Cuenca no indicó a sus asesores de crédito e inversiones las cifras y los resultados mensuales del año 2017. Cuando se requirió a los asesores los informes de su gestión no tenían conocimiento alguno, indicando que exclusivamente el Gerente de la Agencia tiene acceso a esta información, quien mediante oficio N° 008 – JA – GA de fecha 04 de noviembre del 2018 expresó la causa que ocasionó:

*“...Desde mediados del año 2016 tanto los asesores de crédito como los de inversiones, dejaron de tener metas individuales, ya que todo el tiempo que se les asignaban metas por asesor ocasionaba una disputa entre ellos, controversias por captar más socios. La meta ahora es general, es decir, todas las agencias colocan un presupuesto general asignado, la cooperativa entrega un incentivo general a todos los asesores, esto se divide por partes equitativas...” (SIC)*

Ocasionando entre los asesores la falta de motivación y el desconocimiento de su desempeño individual, así como su aporte a la meta general de la Cooperativa.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente a través del oficio circular N° 0004 –CE-UC-2018 con fecha 30 de noviembre del 2018 al Gerente de la Agencia Cuenca quién ratifico lo expuesto, sin modificar el criterio del Equipo de Auditoría.

Con oficio circular N° 0005-CE-UC-2018 con fecha 05 de diciembre del 2018 se convocó a la lectura del borrador del informe ante lo cual corroboraron lo expuesto.

### **Conclusión**

El Gerente de la Agencia Cuenca no informó los resultados de colocación y captación individuales a los asesores de la Agencia Cuenca; El Gerente alegó que dejaron de tener metas individuales y que todo se maneja de manera general, razón por la cual los asesores manifestaron su falta de motivación y desconocimiento de su aporte individual a la meta general.

## Recomendación

### Al Gerente de la Agencia Cuenca

3. Se realizará y enviará un comunicado por escrito y vía electrónica al inicio y al final de cada mes, al comienzo del mes se plasmará la meta general mensual en colocación, captación y al finalizar el mes se detallará de forma individual lo colocado y captado de cada asesor, a fin de que se pueda medir su eficiencia y eficacia, en base a esto se pueda organizar capacitaciones o correctivos necesarios de ser el caso.

### **NO SE REALIZÓ LAS REUNIONES QUINCENALES DE ANÁLISIS DE CRÉDITOS**

El **COSO III** en su componente **Evaluación de Riesgo** señala a través del **Principio N°6** “La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados”. **Puntos de Enfoque: 30** “Refleja las actividades de la organización”; **Principio N°7** “la organización identifica los riesgos asociados a la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza para poder decidir cómo se deben gestionar”. **Puntos de Enfoque: 40.** “Analiza factores interno y externo”; **42** “estima la gravedad de cada uno de los riesgos identificados”.

En el Manual Metodológico de Créditos MA-AYC-02 se establece, *Norma 3.- La Comisión Local de Crédito deberá reunirse quincenalmente, en la primera quincena del mes se revisarán el 10% de las solicitudes de créditos ingresados, en la segunda quincena se verificará el cumplimiento del proceso de recuperación de una muestra del 10% de créditos en mora.*

Se solicitó al Analista de Servicios Financieros las actas de las reuniones quincenales del último semestre del año 2016 que la comisión de créditos de la Agencia Cuenca debía llevar a cabo, en donde se pudo constatar que la única reunión que se realizó fue la segunda del mes de octubre.



El Analista de Servicios Financieros expreso:

*“...Las reuniones no se llevaron a cabo debido a que el personal que conforma la Comisión de Créditos se encontraban realizando los diferentes informes por cierre de período fiscal...”*

Ocasionando la alta carga operativa con relación a los análisis quincenales de solicitudes de créditos ingresados, como también los procesos de recuperación de créditos en mora.

Situación que fue notificada provisionalmente a través de oficio circular N° 0004 –CE-UC-2018 con fecha 30 de noviembre del 2018 al Gerente de la Agencia Cuenca quien ratificó lo indicado.

Con oficio circular N° 0005-CE-UC-2018 con fecha 05 de diciembre del 2018 se convocó a la lectura del borrador del informe ante lo cual con oficio N° 0027-JA-GA de fecha 07 de diciembre del 2018 dirijo a MDR Directora de Auditoría y suscrito por el Gerente de la Agencia expreso:

*“...En el primer semestre del año 2016 se llevó a cabo todas las reuniones establecidas, en donde se consideró un porcentaje de análisis superior al 10% estimado, este porcentaje se consideró debido a que en el segundo semestre la carga operativa es superior...”* (SIC)

Criterio que no es compartido por el Equipo de Auditoría en virtud de que la norma establece que la Comisión de Crédito debe reunirse dos veces al mes, considerando que en el segundo semestre debe existir más seguimiento a los créditos otorgados para evitar el nivel de morosidad.

### **Conclusión**

La Comisión de Créditos no realizó las reuniones quincenales del último semestre, con respecto al análisis de créditos como lo indica su manual de



procesos, hechos que ocurrieron debido a que la Comisión de Créditos se centró en el cierre de período fiscal ocasionando una alta carga operativa.

### Recomendación

#### Al Gerente de General

4. Mantener un adecuado control con las funciones que realiza la Comisión de Créditos se llevará un registro de las reuniones quincenales. Realizar un informe oportuno con los deudores con más de 31 días de retraso (Tiempo que establece el Estatuto) este informe será entregado al Asesor Jurídico para que inicie con el trámite legal correspondiente.

### NO SE REALIZÓ EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL PERSONAL EN EL AÑO 2017

El **COSO III** en su componente **Ambiente de Control** señala a través del **Principio N°4** “la organización está integrada por profesionales que rinden cuenta por sus responsabilidades de control interno, ejercidas como parte del proceso de lograr sus objetivos”; **Puntos de Enfoque: 18** “evalúa los parámetros de desempeño, incentivos y recompensas para mantener su relevancia”.

Se establece en el Manual Orgánico Funcional en la sección de responsabilidades y atribuciones del departamento de Talento Humano en su literal Y, “Ejecutar los procesos de evaluación de desempeño a nivel institucional de forma anual” y además se establece en el literal Z de la misma sección, “construir y proponer el plan de capacitación institucional en base a las brechas de la evaluación de desempeño”.

Durante la revisión se encontró que él Analista de Desempeño de Personal, no realizó la evaluación de desempeño correspondiente al año 2017, esté



incumplimiento se da debido a que la persona encargada de realizar esta función presentó su renuncia.

Situación que ocasionó, la falta de detención de falencias de los empleados de las diferentes áreas, sin poder establecer planes de capacitaciones de acuerdo a sus necesidades.

Hechos que fueron notificados provisionalmente a través de oficio circular N° 0004 –CE-UC-2018 con fecha 30 de noviembre del 2018 al Analista de Talento Humano, al Analista de Desempeño de Personal quienes ratificaron lo expuesto.

Con oficio circular N° 0005-CE-UC-2018 con fecha 05 de diciembre del 2018 se convocó a la lectura del borrador del informe ante lo cual con oficio N° 0033-JA-GA de fecha 7 de diciembre del 2018 dirigido a MDR Directora de Auditoría y suscrito por el Analista de Desempeño de Personal quién expresó:

“... este incumplimiento no se pudo realizar debido a mi incorporación al equipo en el último trimestre del año 2017, período que fue dedicado a la inducción y capacitación al cargo de funciones, sin embargo, este incumplimiento está en proceso de desarrollo...”

Criterio que no es compartido por el Equipo de Auditoría en virtud de que el Manual Orgánico Funcional, establece que la evaluación de desempeño se debe realizar obligatoriamente una vez al año ya que los planes de capacitación dependen de estos resultados.

### **Conclusión**

Se evidenció que en el año 2017 no se realizó la evaluación correspondiente al desempeño del personal de la Agencia Cuenca, como se establece en el Manual Orgánico Funcional, situación que se dio debido a la renuncia de la persona encargada de esta función, ocasionando que los planes de capacitación no se ajusten a las necesidades del personal.

## Recomendación

### Al Analista de Desempeño del Personal

5. Se debe capacitar a una persona back up para que esta pueda reemplazar cuando se tenga la ausencia del titular.
6. Implementar un nuevo método de evaluación además del existente, para poder detectar mejor las falencias del personal a fin de evitar errores y un desempeño eficiente y eficaz.

## FALTA DE ARQUEOS DIARIOS A LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS

El **COSO III** en su componente **Actividades de Control** señala a través del **Principio N°12** “la organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y de los procedimientos que ponen en práctica dichas políticas” **Puntos de Enfoque 61** “señala quienes son responsables y deben rendir cuentas sobre la ejecución de las políticas y procedimientos”; **63** “ se realizan en el momento oportuno”; **64** “se definen posibles medidas correctivas”

La Cooperativa a través de su Manual Orgánico Funcional en la sección de atribuciones y responsabilidades Literal L, al Departamento de Seguridad Física – Gerente Administrativo *“indica que se debe colaborar en el monitoreo de la operatividad de la red y cajeros automáticos de la institución”, literal m; “realizar arqueos de cajeros automáticos de manera diaria a fin de proporcionar evidencias requeridas por fiscalía y proveedor de servicios de cajeros automáticos”.*

Mediante la visita a las instalaciones se pudo evidenciar que en la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, no se realizó arqueos diarios a los cajeros automáticos, si no de manera trimestral, debido a que no hay un empleado específico para el desarrollo de esta actividad.



Situación que ocasionó que no se lleve un control adecuado en relación a los depósitos y retiros de los cajeros automáticos generando que el cajero en ocasiones se quede sin efectivo y produzca inconformidad entre los socios.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente a través del oficio circular N° 0004 –CE-UC-2018 con fecha 30 de noviembre del 2018 al Gerente Administrativo y Asistente de Seguridad Física quienes ratifico lo expuesto.

Con oficio circular N° 0005-CE-UC-2018 con fecha 05 de diciembre del 2018 se convocó a la lectura del borrador del informe ante lo cual con oficio N° 0047-JA-GA de fecha 7 de diciembre del 2018, dirigido a MDR Directora de Auditoría y suscrito por el Asiste de Seguridad Física quién expresó:

“...El control de los depósitos y retiros se lo realiza de acuerdo a la ubicación del cajero automático, además del historial de transacciones al mes, por lo que no se cree conveniente realizar los arqueos de forma diaria...”

Criterio que no es compartido por el Equipo de Auditoría.

## **Conclusión**

La Agencia Cuenca no realizó arqueos diarios a los cajeros automáticos sino de manera trimestral, el monto que se asigna a cada cajero automático depende del historial de transacciones y ubicación, situación que se dio por falta de asignación de esta responsabilidad a un empleado específico.

## **Recomendación**

### **Al gerente de la Agencia Cuenca**

7. Se le asignará el control de arqueos diarios a los cajeros automáticos de la agencia al supervisor de caja, el mismo que tendrá que llevar un



control y este reporte será entregado de forma mensual como el resto de reportes.

### **NO SE EFECTUÓ CAPACITACIONES QUE CONSTABAN EN EL PLAN OPERATIVO ANUAL 2017**

El **COSO III** en su componente **Entorno de Control** señala a través del **Principio N°4** “La organización está integrada por profesionales que rinden cuentas por sus responsabilidades de control interno, ejercidas como parte del proceso de lograr sus objetivos”. **Punto de Enfoque; 20:** “Evalúa el desempeño y recompensa o aplica medidas disciplinarias”.

Los Cooperativa Jardín Azuayo, a través del Manual Orgánico Funcional establece que es parte de sus atribuciones y responsabilidad de la Dirección de Educación Cooperativa literal C “*se encargue de desarrollar e implementar un sistema de formación y capacitación a socios, directivos y colaboradores que permitan aportar al desarrollo de las personas y la institución contribuyendo al fortalecimiento del sistema cooperativo.*” Por otra parte, la Cooperativa Agencia Cuenca cuenta con el POA 2017 en el que se plantea cinco capacitaciones a desarrollarse.

Se revisó las 5 capacitaciones detalladas en el POA, documentación que fue solicitada al Capacitador de la Agencia Cuenca, encontrando que solamente se desarrollaron 4 capacitaciones, faltando: Capacitación a los Recuperadores de Cartera y Notificadores; El Director de Educación Cooperativa, indicó que esta capacitación no fue realizada ya que consideraban que la tasa de morosidad se encontraba dentro del Ranking permitido, por tal motivo los recursos destinados a esa capacitación fueron utilizados para el desarrollo de otras formaciones.

El incumplimiento ocasionó que el personal encargado de recuperación de cartera se encuentre inconforme ya que desconocían de la tasa vigente



permitida con relación a la morosidad, así como los nuevos procesos de notificación.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente a través de oficio circular N°0004 –CE-UC-2018 con fecha 30 de noviembre del 2018 al Director de Educación Cooperativa sin obtener respuesta.

Con oficio circular N° 0005-CE-UC-2018 con fecha 05 de diciembre del 2018 se convocó a la lectura del borrador del informe ante lo cual no se obtuvo respuesta.

### **Conclusión**

No realizó la capacitación de recuperación de cartera y notificadores, ocasionando inconformidad entre los asesores que trabajan en estas áreas. El presupuesto que inicialmente se asignó a esta capacitación fue destinada a otra actividad que consideraban de mayor importancia.

### **Recomendación**

#### **A la Director de Educación Cooperativa**

8. Realizará un manual de procesos con relación a Recuperación y notificación de cartera el mismo que será actualizado cuando se creyere conveniente facilitando un adecuado desempeño de los asesores y cumpliendo con las metas, y objetivos propuestos.

### **AUSENCIA DE GARANTÍAS DE CRÉDITO DEL AÑO 2016.**

El **COSO III** en su componente **Actividades de Supervisión** señala a través del **Principio N°90** “La organización selecciona desarrolla y realiza evaluación continuas y/o puntuales para comprobar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento”. **Punto de**



**Enfoque; 81:** “Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes y separadas”.

El proceso establecido PR-CRE-01 por la Cooperativa en su numeral **6.5.2.**

**Descripción del procedimiento: Liquidar Crédito** menciona: *“11. Archivar pagaré, liquidación de crédito, contrato e hipoteca (si aplica) en archivador metálico y demás documentos de crédito en carpeta del socio. Finalizar Proceso”.*

Se verificó las garantías del segundo trimestre del 2016 de la Agencia Cuenca en donde se solicitó una muestra de doce garantías al Liquidador de Créditos quién fue encargado de archivar estos documentos; Se encontró la ausencia de dos pagares, con fechas 21/04/2016 y 28/06/2016 con una suma total de \$50.000,00 dólares. Esto fue provocado debido al tras papeleo y falta de conocimiento del manejo del archivo activo, en donde existían garantías vigentes y canceladas en un mismo archivador, de manera que las garantías no estaban clasificadas de manera oportuna. El gerente de la Agencia expreso:

*“...Para la recuperación de esta información con relación a los pagarés se inició un proceso de seguimiento de información, en donde el personal de créditos, tuvo que acercarse al domicilio del socio para solicitarle un nuevo registro de crédito...”*

La ausencia de las garantías ocasionó, que la Cooperativa no tenga respaldo de la deuda que el socio mantenía, además cuando el socio-deudor se acercaba a solicitar la nueva tabla actualizada de amortización no era posible entregar esta información.

Hechos que fueron notificados provisionalmente a través de oficio circular N° 0004 –CE-UC-2018 con fecha 30 de noviembre del 2018 al Gerente de la Agencia Cuenca y al Liquidador de Crédito quienes afirmaron esta situación.



Con oficio circular N° 0005-CE-UC-2018 con fecha 05 de diciembre del 2018 se convocó a la lectura del borrador del informe ante lo cual no se obtuvo respuesta.

### **Conclusión:**

Durante la revisión de los doce arqueos de garantías, se encontró un faltante de dos pagares debido al inadecuado manejo del archivo, ocasionando que la Cooperativa, no tenga respaldo de la deuda pendiente, imposibilitando en brindar información del crédito al socio-deudor.

### **Recomendación:**

#### **Al Liquidador de Crédito**

9. De manera mensual se reclasificará el archivo de los pagarés cancelados, los mismos que serán separados y archivados en otro lugar para su respectiva entrega al socio.

Cabe indicar que diariamente existen cancelaciones de los créditos y la posibilidad de encontrarse créditos cancelados existirá. Para mejorar esta situación se recomienda que los lunes de cada semana se depuraren las garantías de los créditos cancelados y tener el archivo actualizado.

### **NO SE ARCHIVARON ADECUADAMENTE LOS FORMULARIOS DE LICITUD DE FONDO**

El **COSO III** en su componente **Entorno de Control** señala a través del **Principio N°2** “El consejo de administración es independiente de la dirección y supervisa el desarrollo y la ejecución del sistema de control interno”. **Puntos de Enfoque; 11:** “Define, asigna y limita facultades y responsabilidades”. **En su principio N°5** “La dirección determina, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de



responsabilidad y las funciones apropiadas para lograr objetivos”. **Punto de enfoque; 21:** “Tiene en cuenta todas las estructuras de la organización.”

En el Manual Metodológico de Crédito MA-AYC-02 establece los Procesos de Crédito. En su normativa 3 indica. *“Es responsabilidad del Responsable de Oficina o su delegado archivar los formularios de licitud de fondos generados en operaciones de créditos, estos deben ser archivados en una bóveda de metal en orden de acuerdo a lo especificado en el proceso Administrar Documentos Valorados”* adema en el subproceso 3.1 indica *“Los formularios de licitud de fondo deben permanecer archivados en la bóveda de la agencia según las fechas de llenado”*.

Se revisó los formularios de Licitud de Fondos de los procesos de crédito en la Agencia Cuenca y se encontró que el Liquidador no archivó de forma adecuada estos formularios.

El Liquidador envió vía valija mensualmente al archivo general sin separar ni ordenar los formularios de licitud de los documentos crediticios, este inadecuado control se dio debido a la inexistencia de una bóveda de archivo para uso exclusivo de liquidación.

Ocasionando dificultad al Gestor Operativo para rendir cuentas, cuando se le solicitó estos formularios de licitud, así como la pérdida de los mismos.

Hechos que fueron comunicados provisionalmente a través de oficio circular N° 0004 –CE-UC-2018 con fecha 30 de noviembre del 2018 al Liquidador de Crédito y al Gerente de Agencia sin obtener respuesta.

Con oficio circular N° 0005-CE-UC-2018 con fecha 05 de diciembre del 2018 se convocó a la lectura del borrador del informe ante lo cual no se obtuvo respuesta alguna.



## Conclusión

En la Agencia Cuenca no se archivó de manera adecuada los formularios de licitud de fondos, el Liquidador de Créditos enviaba esta documentación al archivo general de forma mensual, debido a que no contaba con una bóveda para custodiar estos formularios.

## Recomendación

### 10. Al Gerente de Agencia

Se solicitará a proveeduría una bóveda de metal para el archivo como lo indica en el Manual de Procesos.

### 11. Al Liquidador de Créditos

Cuando se realice el llenado de formularios de licitud se archivará en la bóveda de forma diaria y se conservará por 6 meses como lo indica en el Manual de Archivos Valorados.

## **LAS PAPELETAS DE DEPÓSITO NO FUERON SOLICITADOS POR EL GESTOR OPERATIVO**

El **COSO III** en su componente **Actividades de Control** señala a través del **Principio N°10** “La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos a niveles aceptables para lograr sus objetivos”. **Puntos de Enfoque; 55:** Reflexiona sobre el nivel en el que debe aplicarse el control.

La Cooperativa En el Manual de Procesos JA3.1.3.4.1 párrafo de Descripción, establece que el Gestor Operativo “*será la autoridad encargada de hacer el requerimiento de los certificados de depósitos para el abastecimiento de la Agencia*”.



En la revisión de requerimientos de papeletas de depósitos en la Agencia Cuenca, se encontró que estas fueron solicitadas por el personal de balcón de servicios a proveeduría a través de una transacción en el sistema.

Situación que se ocasionó debido a que el personal de servicios tiene habilitado la opción de este requerimiento y cuando faltaba papeletas lo hacían directamente sin notificación previa al Gestor Operativo.

Produciendo un desperdicio de papeletas debido a que no existió un control adecuado ya que los requerimientos muchas veces fueron inadecuados.

Hechos que fueron notificados provisionalmente a través de oficio circular N° 0004 –CE-UC-2018 con fecha 30 de noviembre del 2018 al Gestor Operativo sin obtener respuesta.

Con oficio circular N° 0005-CE-UC-2018 con fecha 05 de diciembre del 2018 se convocó a la lectura del borrador del informe ante lo cual no se obtuvo respuesta alguna.

### **Conclusión**

El requerimiento de papeletas de depósito fue solicitado por el personal de servicio al cliente y no por el Gestor Operativo como lo indica el Manual de Procesos debido a que no se inhabilitó esta opción en el sistema al personal de Servicio al Cliente ocasionando un desperdicio de papeletas debido a un inadecuado control.

### **Recomendación**

#### **12. Al Gestor Operativo**

Se instará a los Asesores de Servicio al Cliente que se solicite al Gestor Operativo las papeletas de depósito a través de una solicitud debidamente



firmada de quién solicita, este requerimiento será realizado antes que el stock de papeletas esté en cero. El gestor operativo solicitará papeletas a proveeduría para todo el mes conjuntamente con el resto de requerimientos y se irá abasteciendo previa solicitud de los asesores.

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, ANEXOS

#### 4.1 CONCLUSIONES

Un adecuado Control Interno es una herramienta de vital importancia para el mejoramiento continuo de los procesos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda; durante el desarrollo se puede concluir que los objetivos propuestos se analizaron en base a la situación actual de la Cooperativa, técnicas, manuales, normativa y leyes que fueron significativas para la evaluación del tema planteado.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, nos brindó la apertura necesaria para el desarrollo satisfactorio del proyecto integrador. A nivel general, el Control efectuado en la Agencia Cuenca es acertado; sin embargo, existen brechas que pueden ser mejoradas para el crecimiento sostenible de la Institución así como perfeccionar el servicio hacia sus socios.

De acuerdo al modelo de análisis de control COSO III se detectaron falencias en las distintas gerencias que maneja la Cooperativa en función a sus políticas y reglamentos. El estudio se realizó en base a los 5 componentes, 17 principios y 90 puntos de enfoque que componen el COSO III.

Se plantearon recomendaciones pertinentes para cada hallazgo que se detectó en la Cooperativa en base a sus políticas y al personal que desempeña dicha función. Estos fueron socializados al Gerente de Agencia, quién indicó que serán consideradas e implementadas en la siguiente Planificación Operativa Anual.

Además, se resaltó la utilidad del presente proyecto dado que servirá como insumo para poder evaluar el Control Interno en las demás agencias de la



Cooperativa. Es importante destacar, que ciertos parámetros de evaluación deben ser sujetos a adecuación dado que existen diferenciaciones específicas en cada agencia por la segmentación respectiva.

Finalmente, como futuros profesionales se puede hacer mención que, este proyecto fue enriquecedor debido a que se logró emplear de manera práctica todo lo aprendido en los años universitarios y de esta manera consolidar la formación académica.

## 4.2 RECOMENDACIONES

En base al desarrollo del presente Proyecto Integrador, se realizaron las siguientes recomendaciones:

- a) Al Gerente de la Agencia Cuenca, desarrollar procesos de socialización sobre la misión, visión y objetivos de la Cooperativa entre todos los empleados de la agencia, a fin de que tengan claro la razón de ser, su aporte individual, así como mejoramiento de los servicios que ofrece la Institución. Esto permitirá empoderar a los colaboradores, quienes identificarán de mejor manera su aporte individual al cumplimiento de los objetivos organizacionales defendidos en el Plan Estratégico;
- b) Al Consejo de Administración y Comité de Administración Integral de Riesgos desarrollar e implementar medidas de detección, mitigación y control del riesgo a fin de identificar eventos futuros que podrían perjudicar a la Cooperativa;
- c) Al Gerente de la Agencia Cuenca, crear y/o actualizar los manuales de procesos de las diferentes áreas, a fin de que el personal encargado cumpla con el debido proceso y tenga al alcance toda la información que se requiera. Con esto se coadyuva, inclusive a procesos de auditoría minimizando el tiempo de respuesta ante requerimientos in situ.
- d) Finalmente, se recomienda que la Cooperativa Jardín Azuayo, siga cumpliendo con los principios de cooperativismo, definidos por la ACI, ya que esto le ha permitido ser la segunda cooperativa más grande del país, brindando productos financieros y apoyando al desarrollo local bajo los enfoques de calidad, cercanía y servicio.

## 5. BIBLIOGRAFIA

- Albert, M. (2013). *La Investigación Educativa. Claves Teóricas*. España: Mc Graw Hill.
- Alianza Cooperativa Internacional. (2012). *Características del cooperativismo en el mundo*. Austria: ACI.
- Asamblea Nacional. (2002). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Quito: Registro Oficial Suplemento No 595.
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. CUENCA: Registro Oficial Suplemento No 332.
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Prentice Hall.
- Besley, S. (2014). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Van Horne.
- Blanco, Y. L. (2015). *Auditoria Integral normas y procedimientos*. Bogota: ECOE.
- Bravo, M. (2013). *Contabilidad General* (10a ed.). Quito, Ecuador: Editora ESCOBAR impresores.
- Castromán, J., & Porto, N. (2005). *Responsabilidad Social ; Control Interno*.
- Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (1992). Obtenido de COSO: <https://www.coso.org>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Informe Coso II y III*. Washington: COSO.
- Contralor General del Estado. (2001). *Manual de Auditoria Financiera Gubernamental*. Quito.
- Contralor General del Estado. (2009). *Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de derecho privado que dispongan de Recursos Públicos*. Quito: Registro Oficial Suplemento No 87.
- Cooperativa de Ahorro Credito Jardín Azuayo Ltda. (8 de Julio de 2018). [www.jardinazuayo.fin.ec](http://www.jardinazuayo.fin.ec). Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec>



- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Ltda. (2018). *Plan Estratégico Social y Financiero 2014-2018*. Cuenca: Comité Editorial EDUCOPE 2018.
- Dueñas López, N. B. (2014). *Guía Didáctica de Auditoría de Gestión 2*. Maestría en Auditoría Integral.
- Estupiñán, R. (2006). Control Interno; Fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I ; II 2a. Edición. En R. Estupiñán, *Control Interno; Fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I ; II 2a. Edición*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. G. (2015). *Control Interno y fraudes coso I, II y III*. BOGOTÁ: ECOE.
- García, R. d. (2008). *Auditoría de Gestión Conceptos y Métodos*. Vedado Habana-Cuba: Feliz Varela.
- González, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III*. Obtenido de <http://ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Instituto de Auditores Internos. (2013). Control Interno - Marco Interno. En C. B. Miles Everson. Mayo.
- Jiménez, M. A. (2012). Auditoría de Control Interno 1. Loja: EDILOJA.
- Luna, O. F. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Perú: Publicidad & Matiz.
- Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- NIA - 530 Muestreo de Auditoría. (2013). Norma Internacional de Auditoría.
- Rivas, G. (2011). Fundamentos Teóricos. *Modelos Contemporáneos de Control Interno*.
- Romero, J. (31 de 08 de 2012). *Control Interno según COSO*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>
- Santillana González, J. R. (2013). Auditoría Interna. En J. R. Santillana González, *Auditoría Interna*. México : Pearson Educación.
- Severín, C. (2014). Influencia del cooperativismo en el mundo. *The Co-op began in Scotland, Vol. 16*, 26-41.



Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (12 de SEPTIEMBRE de 2014). Obtenido de WWW.SEPS.GOB.EC

Trespalacios, J., Vázquez, R., & Bello, L. (2012). *Investigación de Mercados*. Madrid: Ediciones Paraninfo.

Whittington, R. (2004). *Principios de Auditoría*. Mexico: Mexicana Reg. N° 736.

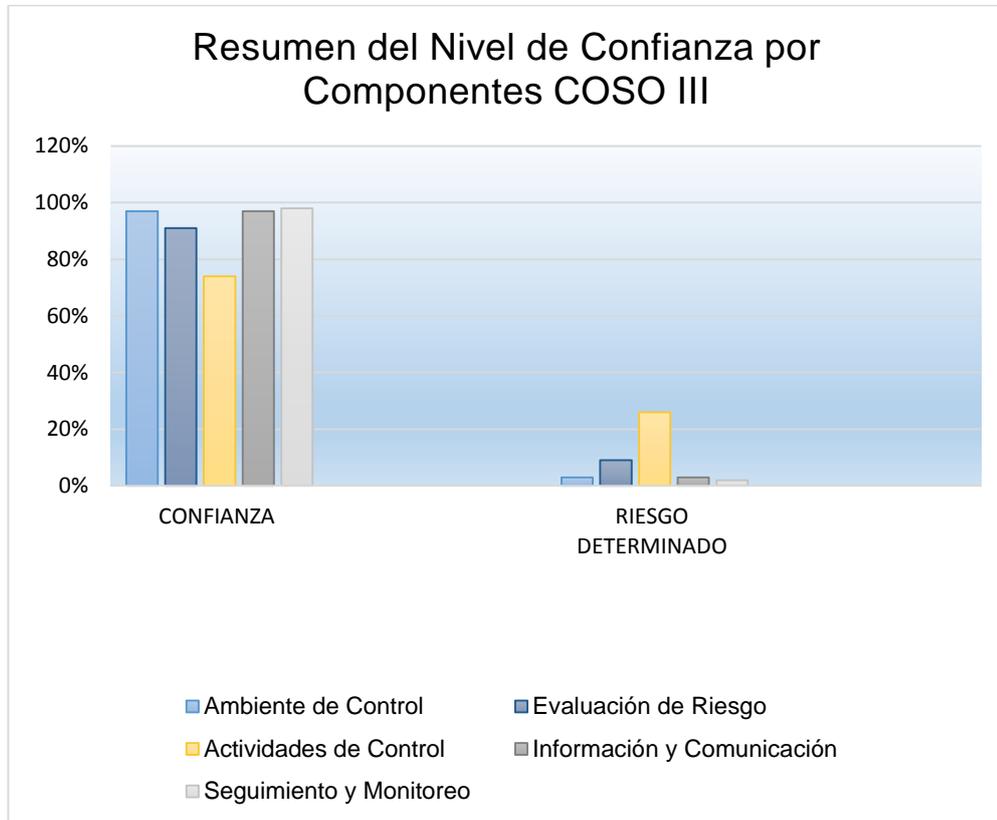


## ANEXOS

 <b>RESUMEN DE CONFIANZA POR COMPONENTE</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</b> <b>JARDIN AZUAYO LTDA</b>					
COMPONENTE	CONFIANZA		RIESGO DETERMINADO		REFERENCIA
	%	NIVEL	%	NIVEL	
<b>Ambiente de Control</b>	97%	ALTO	3%	BAJO	<b>P.T.AC.C N°1</b> <b>P.T.AC.E N°1</b> <b>P.T.AC.E N°2</b> <b>P.T.AC.E N°3</b> <b>P.T.AC.E N°4</b> <b>P.T.AC.E N°5</b>
<b>Evaluación de Riesgo</b>	91%	ALTO	9%	BAJO	<b>P.T.ER.C N°1</b> <b>P.T.ER.E N°1</b> <b>P.T.ER.E N°2</b> <b>P.T.ER.E N°3</b> <b>P.T.ER.E N°4</b> <b>P.T.ER.E N°5</b> <b>P.T.ER.E N°6</b> <b>P.T.ER.E N°7</b> <b>P.T.ER.E N°8</b>
<b>Actividades de Control</b>	74%	MODERADO	26%	MODERADO	<b>P.T.ACC.C N°1</b> <b>P.T.ACC.E N°1</b> <b>P.T.ACC.E N°2</b> <b>P.T.ACC.E N°3</b> <b>P.T.ACC.E N°4</b>
<b>Información y Comunicación</b>	97%	ALTO	3%	BAJO	<b>P.T.IC.C N°1</b> <b>P.T.IC.E N°1</b> <b>P.T.IC.E N°2</b> <b>P.T.IC.E N°3</b> <b>P.T.IC.E N°4</b> <b>P.T.IC.E N°5</b>
<b>Seguimiento y Monitoreo</b>	98%	ALTO	2%	BAJO	<b>P.T.M.C N°1</b> <b>P.T.M.E N°1</b> <b>P.T.M.E N°2</b> <b>P.T.M.E N°3</b>

Elaborado por: ERQ.

Revisado por: CCR.



Fuente: Elaborado por los autores



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
 <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.</b>  <b>"MÉTODO COSO III"</b>  <b>AMBIENTE DE CONTROL</b></p>							<b>P.T.AC-C</b> <b>N°1</b>
No	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS.	SI	NO	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN	PAPELES DE TRABAJO	OBSERVACIONES
PRINCIPIOS							
<b>1</b>	<b><i>Principio: Compromiso con la integridad y valores éticos</i></b>						
1,1	¿La Gerencia de Administración Financiera, demuestra compromiso con la integridad y valores éticos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Administrativa Financiera, sección del Reglamento Interno en su Art. 2 Coso III Punto de enfoque 2 y3.</b>	X		10	10	<b>P.T.AC-E N°1</b> <b>P.T.AC-N N°1</b>	La Coac tiene el sistema de Intranet en donde puede obtener todo la información.
1,2	¿La Gerencia de Control Interno demuestra compromiso con la integridad y valores éticos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Control Interno, sección del Reglamento Interno en su Art. 2. Coso III. Punto de enfoque 2 y 3.</b>	X		10	10	<b>P.T.AC-E N°2</b> <b>P.T.AC-N N°1</b>	Sistema de Intranet
1,3	¿La Dirección de Comunicación demuestra compromiso con la integridad y valores éticos? <b>Manual Orgánico Funcional, Dirección de Comunicación, sección del Reglamento Interno en su Art. 2. Coso III. Punto de enfoque 2 y 3.</b>	X		10	10	<b>P.T.AC-E N°3</b> <b>P.T.AC-N N°1</b>	Sistema de Intranet



1,4	¿El Consejo de Administración establece normas de conducta para el personal del área? <b>Manual Orgánico Funcional, Consejo de Administración, sección de atribuciones y responsabilidades en su literal c. Coso III. Punto de enfoque 2.</b>	X		10	8	P.T.AC-E N°1 P.T.AC-N N°2	
1,5	¿La Dirección de Educación Cooperativa establece normas de conducta para el personal del área? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Educación Cooperativa, sección de atribuciones y responsabilidades en su literal g. Coso III. Punto de enfoque 2.</b>	X		10	8	P.T.AC-E N°4 P.T.AC-N N°2	
1,6	¿El Consejo de Administración evalúa el cumplimiento de las normas de conducta? <b>Manual Orgánico Funcional, Consejo de Administración, sección de atribuciones y responsabilidades en su literal c. Coso III. Punto de enfoque 2.</b>	X		10	10	P.T.AC-E N°1 P.T.AC-N N°2	
1,7	¿El Consejo de Administración lleva a cabo sesiones de formación para los empleados que se relacionan directamente con los socios? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Administración Financiera, sección de atribuciones y responsabilidades en sus literales a,c,d. Coso III. Punto de enfoque 3.</b>	X		10	10	P.T.AC-E N°1 P.T.AC-N N°3	



1,8	¿El Consejo de Administración, cuenta con un código de ética? <b>Manual Orgánico Funcional, Consejo de Administración, sección del Reglamento Interno en su Art. 2. Coso III. Punto de enfoque 2.</b>	X		10	9	P.T.AC-E N°1 P.T.AC-N N°1	
1,9	¿La dirección y el consejo de administración tienen en cuenta las expectativas de los socios? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Administrativa, sección de atribuciones y responsabilidades en su literal n. En su reglamento Interno Art.10. Coso III. Punto de enfoque 2.</b>	X		10	10	P.T.AC-E N°1 P.T.AC-N N°4	
2	<b>Principio: Supervisión y desarrollo del sistema de control interno</b>						
2,1	¿La Gerencia de Control Interno proporciona supervisión para el sistema de control interno? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno, sección atribuciones y Responsabilidades en su literal f. Coso III. Punto de enfoque 5.</b>	X		10	10	P.T.AC-E N°2 P.T.AC-N N°5	
2.2	¿El departamento de Riesgo, cuenta con comités de riesgos? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Riegos, sección de atribuciones y responsabilidades en su literal n. Coso III. Punto de enfoque 8.</b>	X		10	9	P.T.AC-E N°2 P.T.AC-N N°6	
3	<b>Principio: Establecimientos de estructuras, facultades y responsabilidades</b>						



3,1	¿La Dirección de Comunicación establece las líneas de comunicación, información necesaria para planificar, ejecutar, controlar y evaluar periódicamente las actividades de la Cooperativa? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Comunicación, sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 10.</b>	X		10	10	P.T.AC-E N°3 P.T.AC-N N°7	
3,2	¿La Dirección Educación Cooperativa establece las líneas de comunicación, información necesaria para planificar, ejecutar, controlar y evaluar periódicamente las actividades de la cooperativa? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Educope, sección atribuciones y responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 10.</b>	X		10	10	P.T.AC-E N°4 P.T.AC-N N°7	
3,3	¿La Cooperativa Jardín Azuayo tiene en cuenta líneas de comunicación de información y canales de comunicación? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Comunicación, sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 10.</b>	X		10	10	P.T.AC-E N°3 P.T.AC-N N°7	
3,4	¿La Dirección de Tecnología tiene en cuenta líneas de comunicación de información y canales de comunicación? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Tecnología, sección atribuciones y responsabilidades en su literal a,b. Coso III. Punto de enfoque 10.</b>	X		10	8	P.T.AC-E N°6 P.T.AC-N N°7	



<b>4</b>	<b>Principio: Compromiso con la competencia y desarrollo de los profesionales</b>						
<b>4,1</b>	¿La Dirección de Educación Cooperativa atrae, desarrolla y retiene profesionales? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Educación Cooperativa, sección atribuciones y responsabilidades en sus literales a,b,c,d. Coso III. Punto de enfoque 14.</b>	X		<b>10</b>	10	<b>P.T.AC-E N°4 P.T.AC-N N°8</b>	
<b>4,2</b>	¿La Dirección de Educación Cooperativa, capacita al personal para que tenga la experiencia y habilidades necesarias? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Educación Cooperativa, sección atribuciones y responsabilidades en su literal g. Coso III. Punto de enfoque 13.</b>	X		<b>10</b>	10	<b>P.T.AC-E N°4 P.T.AC-N N°3 P.T.AC-DF N°1</b>	
<b>5</b>	<b>Principio: Responsabilidad por la rendición de cuentas</b>						
<b>5,1</b>	¿La Dirección de Talento Humano establece parámetros de desempeño, incentivos y recompensas? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Talento Humano, sección atribuciones y responsabilidades en su literal o. Coso III. Punto de enfoque 21.</b>	X		<b>10</b>	10	<b>P.T.AC-E N°5</b>	
<b>5,2</b>	¿La Dirección de Talento Humano diseña e implementa los procesos de reclutamiento? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Talento Humano, sección atribuciones y responsabilidades en su literal g. Coso III. Punto de enfoque 23.</b>	X		<b>10</b>	10	<b>P.T.AC-E N°5 P.T.AC-DF N°2</b>	



5,3	¿En el Departamento de Talento Humano existen normas y procedimientos para la contratación del personal? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Talento Humano, sección atribuciones y responsabilidades en su literal y. Coso III. Punto de enfoque 23.</b>	X		10	10	<b>P.T.AC-E N°5 P.T.AC-DF N°2</b>	
5,4	¿La Dirección de Servicios Financieros existen normas y procedimientos para la contratación del personal? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Servicios Financieros, sección atribuciones y responsabilidades en su literal t. Coso III. Punto de enfoque 23.</b>	X		10	10	<b>P.T.AC-E N°7 P.T.AC-DF N°2</b>	
<b>TOTAL</b>				<b>190</b>			
<b>CALIFICACIÓN MAXIMA</b>					<b>184</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>				<b>97%</b>		<b>ALTO</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO</b>				<b>3%</b>		<b>BAJO</b>	



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
"MÉTODO COSO III"  
AMBIENTE DE CONTROL**

**P.T.AC-E N°1**

**Cuestionario aplicado: Gerencia de Administración  
Consejo de Administración**

**1,1 ¿El Gerencia de Administración, demuestra compromiso con la integridad y valores éticos?**

Si, pues la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda., tiene compromiso tanto social, ético y su cultura del cooperativismo.

**1,4 ¿El Consejo de Administración establece normas de conducta para el personal del área?**

Todo el personal que ingresa a la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda., debe cumplir desde el inicio con el reglamento interno, leyes y en cada uno de los departamentos existen normas que deben cumplir.

**1,6 ¿El Consejo de Administración evalúa el cumplimiento de las normas de conducta?**

Si, cada departamento, durante un tiempo determinado se encarga de evaluar y analizar por medio de procesos que todas las normas y reglamentos se cumplan.

**1,7 ¿El Consejo de Administración lleva a cabo sesiones de formación para los empleados, que se relacionan directamente con los socios?**

Si, existen periódicamente capacitaciones, además contamos con programas de educación, socializamos y promovemos el bienestar socio - cooperativa.

**1,8 ¿El consejo de Administración, cuenta con un código de ética?**

La Dependencia que elabora el código de ética es la Gerencia de Control Interno, quienes elaboran el código y sus actualizaciones respectivas, para conocimiento del Comité de Cumplimiento y su posterior aprobación el Consejo de Administración.

**1,9 ¿La dirección y el consejo de administración tiene en cuenta las expectativas de los socios?**

Claro que sí, el factor clave de la Cooperativa Jardín Azuayo son sus socios, por ello siempre estamos implementando mejoras en todos los servicios que brinda la cooperativa, además contamos con buzones de sugerencias y reclamos los mismos que nos ayudaran a perfeccionar la calidad del servicio.



**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 20-08-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 21-08-2018**



	<b>ENTREVISTA</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>JARDÍN AZUAYO LTDA.</b> <b>"MÉTODO COSO III"</b> <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>P.T.AC-E N°2</b>
<p><b>Cuestionario aplicado: Gerente de Gerencia Control Interno</b> <b>Dir. Riesgos</b></p> <p><b>1,2 ¿La Gerencia de Control Interno demuestra compromiso con la integridad y valores éticos?</b></p> <p>Si, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, cumple con las normas, leyes y el código de ética que es orientado y difundido por los altos mandos de la Cooperativa.</p> <p><b>2,1 ¿La Gerencia de Control Interno proporciona supervisión para el sistema de control interno?</b></p> <p>La Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, la misma que está conformada por la Gerencia de Control Interno, que se encarga de los Riesgos, Seguridad de la Información y el Cumplimiento, garantizando el desempeño de los objetivos estratégicos.</p> <p><b>2,2 ¿El departamento de Riesgos, cuenta con comités de riesgos?</b></p> <p>Si, contamos con el Comité Integral de Riesgos, el mismo que se encarga de analizar el entorno económico de la industria y sus efectos en la posición de riesgos de la cooperativa.</p> <p><b>Elaborado por: CCR.</b> <b>Fecha: 21-08-2018</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Revisado por: MDR.</b> <b>Fecha: 22-08-2018</b></p>		



ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
"MÉTODO COSO III"  
AMBIENTE DE CONTROL

P.T.AC-E N°3

**Cuestionario aplicado: Director de Comunicación**

**1,3 ¿La Dirección de Comunicación, demuestra compromiso con la integridad y valores éticos?**

Claro que sí, nosotros como departamento de Comunicación somos los intermediarios para que toda la información llegue a todos los funcionarios de la Cooperativa, en este caso el código de ética, leyes, normas sean difundidas de manera correcta, a través de nuestro sistema intranet.

**3,1 ¿La Dirección de Comunicación establece las líneas de comunicación de información necesarias para planificar, ejecutar, controlar y evaluar periódicamente las actividades de la Cooperativa?**

La Cooperativa tiene departamentos de comunicación interna y externa, su misión es comunicar la identidad cooperativista a nuestros socios, colaboradores, directivos y la ciudadanía para fomentar una sociedad justa y solidaria.

**3,3 ¿La Cooperativa Jardín Azuayo tiene en cuenta líneas de comunicación de información y canales de comunicación?**

Tenemos varias líneas de comunicación interna y externa, la cooperativa en los últimos periodos ha fortalecido su diálogo entre socio-cooperativa a través de:

- Sistema de comunicación
- Estrategias
- Eventos y Campañas que ayudan a fomentar su principio de transparencia.

**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 22-08-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 23-08-2018**



	<p style="text-align: center;"><b>ENTREVISTA</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>JARDÍN AZUAYO LTDA.</b> <b>"MÉTODO COSO III"</b> <b>AMBIENTE DE CONTROL</b></p>	<p style="color: red;"><b>P.T.AC-E N°4</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Cuestionario aplicado: Dirección Educación Cooperativa</b> <b>Analista de Capacitación Educope</b></p>		
<p><b>1,5 ¿La Dirección de Educación Cooperativa, establece normas de conducta para el personal del área?</b></p>		
<p>Todo departamento tiene un jefe que a su vez es el encargado de informar, sobre las leyes, políticas y normas que todos los funcionarios deben cumplir.</p>		
<p><b>3,2 ¿La Dirección Educación Cooperativa, establece las líneas de comunicación, información necesaria para planificar, ejecutar, controlar y evaluar periódicamente las actividades de la Cooperativa?</b></p>		
<p>Si, la Cooperativa Jardín Azuayo tiene el Departamento de Comunicación, el mismo que se encarga de difundir toda la información desde y hacia todos los departamentos, de manera rápida y confiable.</p>		
<p><b>4,1 ¿La Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, atrae, desarrolla y retiene profesionales?</b></p>		
<p>Realizamos seguimiento y evaluación a los programas de formación y capacitación a socios y no socios, directivos, empleados también proponemos y ejecutamos pasantías nacionales e internacionales de directivos y colaboradores alineadas a los requerimientos institucionales.</p>		
<p><b>4,2 ¿La Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, capacita al personal para que tenga la experiencia y habilidades necesarias?</b></p>		
<p>Nuestro personal siempre se capacita y tratamos de implementar mejoras en los programas de formación en base a los resultados del seguimiento y evaluación.</p>		
<p><b>Elaborado por: CCR.</b> <b>Fecha: 22-08-2018</b></p>	<p><b>Revisado por: MDR.</b> <b>Fecha: 23-08-2018</b></p>	



**ENTREVISTA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**JARDÍN AZUAYO LTDA.**  
**"MÉTODO COSO III"**  
**AMBIENTE DE CONTROL**

**P.T.AC-E N°5**

**Cuestionario aplicado: Dirección de Talento Humano**  
**Analista de Talento Humano II**

**5,1 ¿La Dirección de Talento Humano, establece parámetros de desempeño, incentivos y recompensas?**

Todo la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, de acuerdo a los reglamentos siempre tenemos presente en: proponer propuestas y mecanismos de beneficios e incentivos a los colaboradores.

**5,2 ¿La Dirección de Talento Humano, diseña e implementa los procesos de reclutamiento?**

Claro que sí, implementamos y mejoramos los procesos de reclutamiento y selección de personal de esta manera podemos gestionar la Planificación Estratégica de Talento Humano alineada a la gestión institucional.

**5,3 ¿El Departamento de Talento Humano, existen normas y procedimientos para la contratación del personal?**

Sí, para poder acceder al puesto de trabajo que está concursando, debe cumplir con todos los requisitos que se plantean, así como conocer las bases del concurso.

**Elaborado por: CCR.**  
**Fecha: 21-08-2018**

**Revisado por: MDR.**  
**Fecha: 22-08-2018**



	<b>ENTREVISTA</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>JARDÍN AZUAYO LTDA.</b> <b>"MÉTODO COSO III"</b> <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>P.T.AC-E N°6</b>
<b>Cuestionario aplicado: Dirección Tecnología</b>		
<b>3.3 ¿La Dirección de Tecnología tiene en cuenta líneas de comunicación de información y canales de comunicación?</b>		
<p>Sí, unas de las líneas de comunicación es poder asistir a las reuniones convocadas, además de tener el Canal importante de comunicación que es el JACIC. Cabe informar que dentro de todos los procesos se cumple con el Plan Operativa del área de Tecnología.</p>		
<b>Elaborado por: CCR.</b> <b>Fecha: 22-08-2018</b>		<b>Revisado por: MDR.</b> <b>Fecha: 23-08-2018</b>

	<b>ENTREVISTA</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>JARDÍN AZUAYO LTDA.</b> <b>"MÉTODO COSO III"</b> <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>P.T.AC-E N°7</b>
<b>Cuestionario aplicado: Gerencia Servicios Cooperativos</b>		
<b>5.4 ¿La Dirección de Servicios Financieros existen normas y procedimientos para la contratación del personal?</b>		
<p>Sí, todo el personal cumple con las normas y procedimientos, cada departamento tiene su proceso en cuanto al puesto que se va a ofertar, además de las diferentes pruebas que tiene que efectuar.</p>		
<b>Elaborado por: CCR.</b> <b>Fecha: 24-08-2018</b>		<b>Revisado por: MDR.</b> <b>Fecha: 25-08-2018</b>



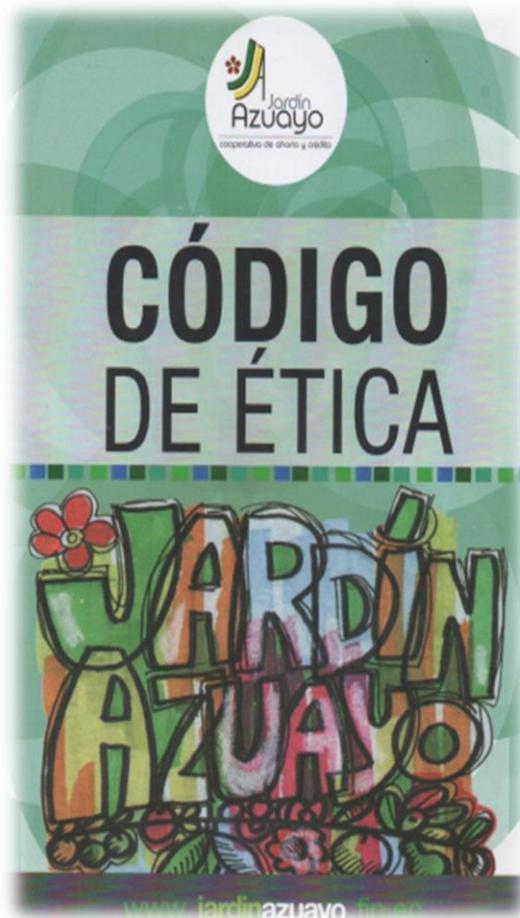
**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
"MÉTODO COSO III"  
AMBIENTE DE CONTROL**

**P.T.AC-N N°1**

**1,1 ¿El Consejo de Administración demuestra compromiso con los valores éticos?**

En la visita que se realizó a la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, y mediante la técnica de verificación ocular, se observó que, en cada una de sus dependencias, se difunde los valores éticos y de Cooperativismo, a través de trípticos, cartelera informativa, sistema intranet.

Otra técnica que se empleó fue mediante verificación documental, en donde se pudo constatar que los Gerentes de cada uno de los Departamentos cuentan con el Manual de Código de Ética físico y electrónicamente ya que el mismo fue diseñado en base al estatuto correspondiente.



**Código de ética:**

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO:**

**CONSIDERANDO:** Que, es necesario establecer lineamientos que orienten la conducta de los directivos y colaboradores de la institución.

Que, para asegurar un clima de trabajo constructivo e innovativo basado en la confianza, el respeto mutuo y la protección de la buena imagen de las personas y la cooperativa, toda actuación personal o colegiada deberá estar regida por ética compartida y por los principios que contiene este código:

**RESUELVE:** Aprobar el siguiente:

**CÓDIGO DE ÉTICA**

**Art. 1.- DEFINICIONES:** Para efectos de la aplicación e interpretación de este código los siguientes términos se definen así:

- a) **Código de ética:** Es este documento, acordado por la cooperativa para orientar la conducta de sus miembros.
- b) **Ética:** Conjunto de valores y principios enmarcados en la filosofía que promueve la institución, bajo los cuales se orienta el accionar de sus integrantes.
- c) **Normativa vigente:** Constitución, leyes, disposiciones, regulaciones, políticas, reglamentos; que establecen procesos, procedimientos, requisitos, deberes y obligaciones



Elaborado por: CCR.  
Fecha: 21-08-2018

Revisado por: MDR.  
Fecha: 22-08-2018



**CÉDULA NARRATIVA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**JARDÍN AZUAYO LTDA.**  
**"MÉTODO COSO III"**  
**AMBIENTE DE CONTROL**

**P.T.AC-N N°2**

**1,2 ¿El consejo de administración establece normas de conducta para el personal del área?**

La técnica que se utilizó es la documental, se verificó de acuerdo con el **Código de Ética Art. 5 Confianza Institucional como un principio especial** en donde todo el personal se compromete a cumplir con las normas, reglamento y estatuto.

A través de la técnica ocular se verificó, que todos los departamentos de la Cooperativa, evalúan y analizan los reportes, en el caso de incumplimientos se procede al llamado de atención a través de memorándum, y sumarios.

<p><b>Art. 5.- DE LA CONFIANZA INSTITUCIONAL COMO UN PRINCIPIO ESPECIAL.</b></p> <p>Tomando en cuenta que la confianza que proyecte nuestra organización, depende de la imagen y gestión de quienes dirigen y administran, se debe cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Comprometarse a respetar las normas existentes y a no ejecutar acciones u omisiones que induzcan a violentar o permitan eludir su aplicación.</li><li>b) Cumplir con responsabilidad en el mandato para el cual han sido electos y no efectuar maniobras de ningún tipo que induzcan a mantenerse en los cargos, más allá de lo permitido por la Ley, y la voluntad de sus electores.</li><li>c) No modificar o propiciar modificaciones a normas internas que signifiquen un beneficio personal en lo económico, mantenerse en el cargo o lograr condiciones más allá de lo permitido.</li><li>d) No abusar de la autoridad y prerrogativas del cargo.</li><li>e) No comprometer el nombre de la institución o sus intereses en beneficio particular.</li><li>f) No generar ni difundir rumores mal intencionados sobre la gestión de la institución o el comportamiento de las personas.</li></ul> <p><b>Artículo 6.- VIOLACIONES A LAS LEYES Y NORMAS INTERNAS:</b> Se consideran violaciones a las normativas vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Cuando un directivo es electo violentando los estatutos, permanezca en el cargo más del periodo legal, registra una</li></ul>	<p>condición de morosidad y no es relevado de su cargo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>b) Cuando se otorgan préstamos o se concesionan tasas, plazos y otras condiciones que privilegian al directivo, colaborador o familiares dentro del grado de vinculación estipulados en la ley, violentando las políticas y reglamentos.</li><li>c) Cuando la actuación del directivo o colaborar está sobre lo que establecen las normas internas.</li><li>d) Cuando hay ventajas comparativas mayores al resto de los socios, directivos o colaborador.</li><li>e) Cuando se formulan especulaciones y reclamos sobre la actuación de directivos y colaboradores que requieren ser investigados y no se hace nada para aclarar en forma convincente las dudas.</li></ul> <p><b>Art. 7.- De la prevención del lavado de activos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Los colaboradores de la Cooperativa, para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer e implementar las políticas y procedimientos para prevenir y controlar el Lavado de Activos descritas en el Manual de Control y Prevención de Lavados de Activos; y estarán obligados legalmente a reportar a la Oficial de Cumplimiento aquellas transacciones que por su número, valor y características, se apartan del perfil financiero y no presentan una justificación financiera o económica razonable.</li></ul> <p><b>Art. 8.- MEDIDAS DISCIPLINARIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. El incumplimiento de los principios establecidos en el presente código se sancionará como falta grave de acuerdo a</li></ul>
--	---

Elaborado por: CCR.  
Fecha: 20-08-2018

Revisado por: MDR.  
Fecha: 21-08-2018

	<p style="text-align: center;"><b>CÉDULA NARRATIVA</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>JARDÍN AZUAYO LTDA.</b> <b>"MÉTODO COSO III"</b> <b>AMBIENTE DE CONTROL</b></p>	<p><b>P.T.AC-N N°3</b></p>
<p><b>1,7 ¿El Consejo de Administración lleva a cabo sesiones de formación para los empleados que se relacionan directamente con los socios?</b></p>		

En la visita que se realizó a la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, a través de la técnica de verificación documental, se constató que el Departamento encargado de los programas de capacitaciones es el Departamento de Educación Cooperativa.

Se solicitó a la analista de Educope, tres actas de asistencia a capacitaciones, las misas que debían desarrollarse según el Plan Operativo Anual 2017.



Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA  
www.jardinazuayo.fin.ec

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

TEMA: EDUCADORES COOPERATIVOS  
FECHA: SÁBADO 04 DE MARZO DE 2017  
DURACIÓN: 08H00 A 18H00  
FACILITADOR: EQUIPO DE EDUCOOPE

APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	FIRMA
García Velásquez	Erika Dayana	Educador Cooperativo	
Calle Urgiles	Gilber Moisés	Educador cooperativo	
García Albán	Norma Cecilia	Educador Cooperativo	
Barrero Barzallo	Miryam Iracunda	Coord. Oficina	
Chello	Maico Antonio	Comisario Educope	
Quizhpe Jijona	Fredylin Wilmar	Educador	
Rivero Guzmán	Rivero	Educador	

Elaborado por: CCR.  
Fecha: 20-08-2018

Revisado por: MDR.  
Fecha: 21-08-2018



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
"MÉTODO COSO III"  
AMBIENTE DE CONTROL**

**P.T.AC-N N°4**

**1,9 ¿La Dirección y el Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de los socios?**

En la visita que se realizó a la Cooperativa Jardín Azuayo, Agencia Cuenca, a través de la técnica de verificación ocular, se observó que en las zonas de atención al cliente específicamente sala de ventanillas, existe calificador de servicio, así como los respectivos buzones de sugerencias, reclamos, que están disponibles para todos sus socios, de esta manera la Cooperativa podrá solucionar los posibles inconvenientes que se presenten y mejorar la calidad en su servicio.



**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 20-08-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 21-08-2018**



**CÉDULA NARRATIVA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**JARDÍN AZUAYO LTDA.**  
**"MÉTODO COSO III"**  
**AMBIENTE DE CONTROL**

**P.T.AC-N N°5**

**2,1 ¿La Gerencia de Control Interno proporciona supervisión para el sistema de control interno?**

En la visita que se realizó a la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, a través de la técnica de verificación ocular, se observó que cada proceso tiene su manual.

A su vez, y mediante la técnica de verificación oral se indago con el Analista de Auditoría Interna quién expreso que “...Una vez al año la unidad de cumplimiento visita la agencia Cuenca, a fin de controlar que se lleve a cabo los procesos de acuerdo a lo establecido en el manual...” adjunto el manual de procesos del sistema de créditos.



**MANUAL DE PROCESO:**  
***OTORGAR CRÉDITO DE CONSUMO***

*Director de Servicios Cooperativos*  
FR-CRE-01



**MANUAL DE PROCESO:**  
***GESTIONAR PROVISIÓN DE COLABORADORES***

*Director de Talento Humano*  
FR-TAL-02

Elaborado por: CCR.  
Fecha: 21-08-2018

Revisado por: MDR.  
Fecha: 22-08-2018



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
"MÉTODO COSO III"  
AMBIENTE DE CONTROL**

**P.T.AC-N N°6**

**2,2 ¿La Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, cuenta con comités de riesgos?**

En la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca a través de las técnicas de verificación ocular y documental se identificó que existe el Departamento de **Dirección de Riesgos**, el que tiene como función diseñar, proponer e implementar sistemas de gestión de riesgos integrales, (Comité de Riesgos), acordes con el perfil de la Cooperativa y enmarcados en el cumplimiento de la normativa interna y externa.

A su vez, se verificó a través de la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que la Cooperativa tiene la **Calificación AA-** en cuanto a la **Calificación de Riesgos** de esta manera la Cooperativa protege los intereses de la Institución, sus socios y la economía popular y solidaria.

Señores  
Consejo de Administración y Gerente General  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo  
Cuenca, Ecuador

El motivo de la presente es informarle que hemos realizado la calificación de riesgo global de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo con datos al 30 de junio de 2018, de acuerdo a lo determinado en el Artículo 237 del Libro I, del Código Orgánico Monetario y Financiero y la Codificación de la Superintendencia de Bancos, Libro Primero, Tomo V, Título XVII, Capítulo III.

El Comité de Calificación de Microfinanza Calificadora de Riesgo S.A. Microriesg decidió asignar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo la calificación de:

**AA-**

de acuerdo a la Escala de Categorías de Calificación de Riesgo indicada en la Codificación de la Superintendencia de Bancos, Libro Primero, Tomo V, Título XVII, Capítulo III, Artículo 20.

El significado de la calificación según el órgano de control es el siguiente:

"La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación".

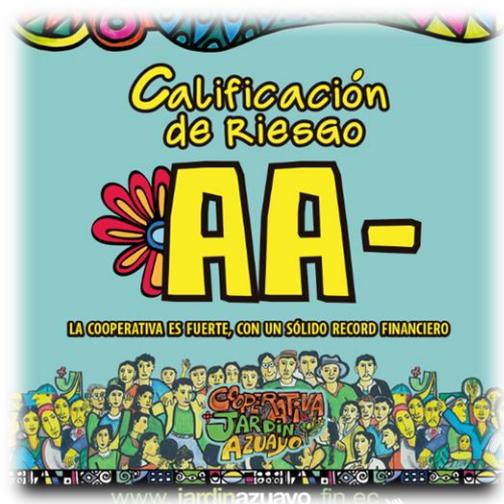
El informe completo de Calificación de Riesgo se adjunta a la presente.

Atentamente,

Evrim Kirimkan  
Gerente General

Microfinanza Rating srl info@microfinanzarating.com www.microfinanzarating.com

Microfinanza Rating Ecuador - Rumbunhu E-214 y Av. República Española, Edificio Signature, Oficina 1106.  
Quito - Ecuador  
T. +593 9 780 1 400 3000





**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 21-08-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 22-08-2018**



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
"MÉTODO COSO III"  
AMBIENTE DE CONTROL**

**P.T.AC-N N°7**

**3.1 ¿La Dirección de Comunicación, establece las líneas de Comunicación, información necesaria para planificar, ejecutar, controlar y evaluar periódicamente las actividades de la Cooperativa?**

A través de la técnica de verificación documental se verificó que la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, por medio de Campañas de difusión informa sobre temas de interés a socios y no socios de la Cooperativa, a fin de demostrar la transparencia en sus operaciones y la ejecución de las misma, también se puede evidenciar que cuenta con tecnología de punta a través de su página web, en donde todos sus socios tienen accesos a la información y servicios que brinda la Cooperativa.

En el portal web oficial de la Cooperativa se evidenció, la invitación a la Asamblea General, al programa de Rendición de Cuentas que se llevó a cabo en la Agencia Cuenca, además se dio a conocer cifras comparativas del estado de la Cooperativa, datos que están al alcance de toda la ciudadanía a través de sus redes sociales.



**CONVOCATORIA A ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE REPRESENTANTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.**

Se convoca a los señores REPRESENTANTES, MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, MIEMBROS DEL CONSEJO DE VIGILANCIA, GERENTE, AUDITOR INTERNO, AUDITOR EXTERNO, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA, a la ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE REPRESENTANTES, a realizarse el día sábado 20 de octubre de 2018, a las 11h00, en el local Sierra Verde ubicado en la vía a Paute, a 700 metros después de la parroquia el Cabo, cantón Paute, provincia del Azuay; con el objeto de tratar el siguiente orden del día:

1. Conocimiento del acuerdo previo de intención de fusión entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Urdaneta Ltda.
2. Aprobación de los Estados Financieros que servirán de base para la fusión entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Urdaneta Ltda.
3. Distribución de Certificados de Aportación como resultados de la fusión entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Urdaneta Ltda.
4. Compensaciones que se acordaren, sea en numerario, bienes o sustitución de pasivos.
5. Traspaso de activos, pasivos, patrimonio y contingentes.
6. Resolución sobre la participación en el proceso de fusión entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Urdaneta Ltda.
7. Aprobación del contrato de fusión entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Urdaneta Ltda y autorización al representante legal para su firma y la elevación a escritura pública en caso de ser necesario.
8. Autorización al representante legal para efectuar todo los actos y gestiones necesarias para el perfeccionamiento de la fusión entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Urdaneta Ltda.
9. Aprobación del Acta.  
Los documentos a ser discutidos en la Asamblea General Extraordinaria de Representantes serán subidos en el Intranet de Directivos.  
Dado en la ciudad de Cuenca, a los doce días del mes de octubre del año dos mil dieciocho.

  
DR. JAIME MONTENEGRO MEJÍA  
PRESIDENTE COAC JARDÍN AZUAYO LTDA

Elaborado por: CCR.

Revisado por: MDR.

Fecha: 21-08-2018

Fecha: 22-08-2018



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
"MÉTODO COSO III"  
AMBIENTE DE CONTROL**

**P.T.AC-N N°8**

**4.1 ¿La Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, atrae, desarrolla, retiene profesionales?**

Una vez que se visitó la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca a través de la técnica de verificación documental se verificó que el Cooperativa, realiza seguimiento y evaluación del perfil ideal para ocupar la vacante, adjunto se encuentra el formulario de competencia el cual fue otorgado por el Analista de Reclutamiento.

En cuanto al desarrollo de profesionales se indago con la Especialista de Talento Humano quién expresó “...En la Cooperativa sé cuánta con planes de desarrollo profesional, en el caso de seguir sus estudios de cuarto nivel la Cooperativa, asume el 50% del costo total de la maestría, además para la retención de profesionales la Cooperativa da oportunidades de ascenso a través de concursos internos...”

TIPO		TIPO DE REFERENCIA	COMENTARIOS DE LA REFERENCIA	PUNTAJE
PERSONAL INTERNO:		PERSONAL		
PROXIMOS LEGADOS:		FAMILIAR		
TERCEROS:		RECOMENDADO		
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZÓ LA EVALUACIÓN DE PERFIL: _____ FIRMA: _____				



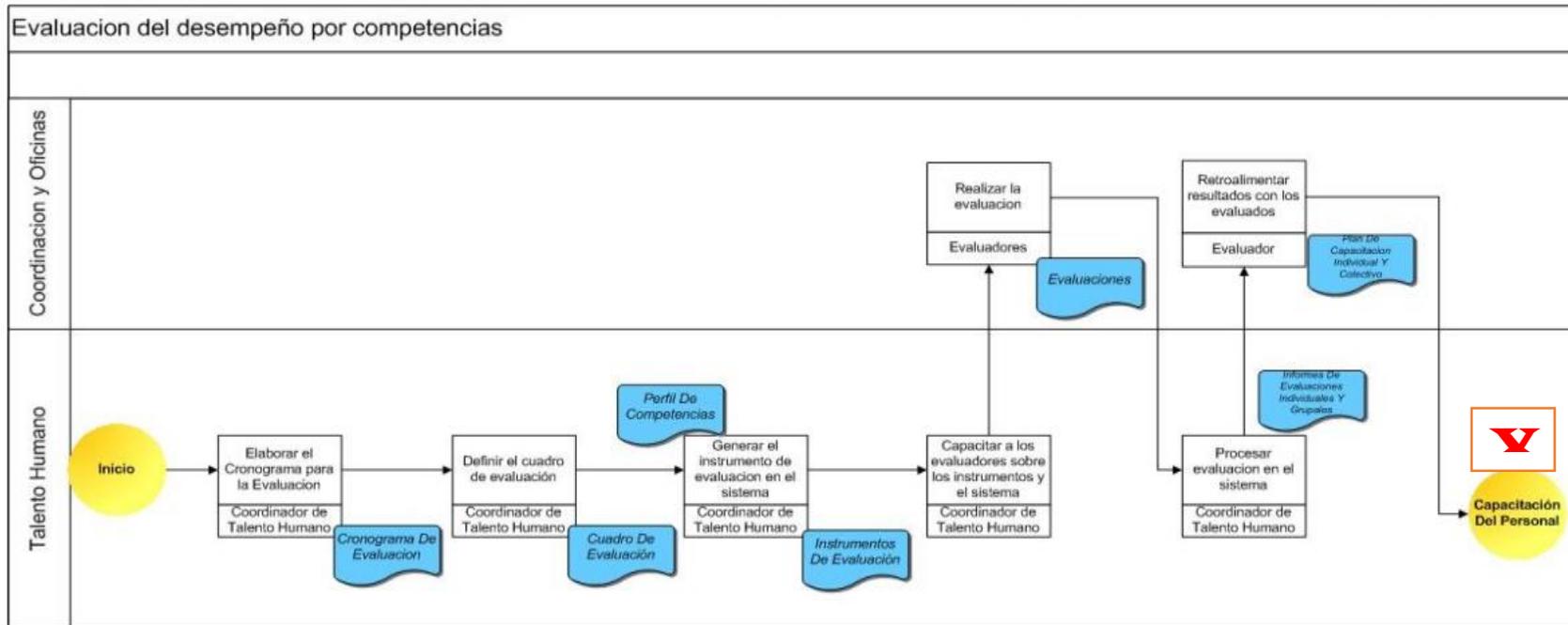
**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 22-08-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 23-08-2018**



FLUJOGRAMA DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.  
"MÉTODO COSO III"  
AMBIENTE DE CONTROL

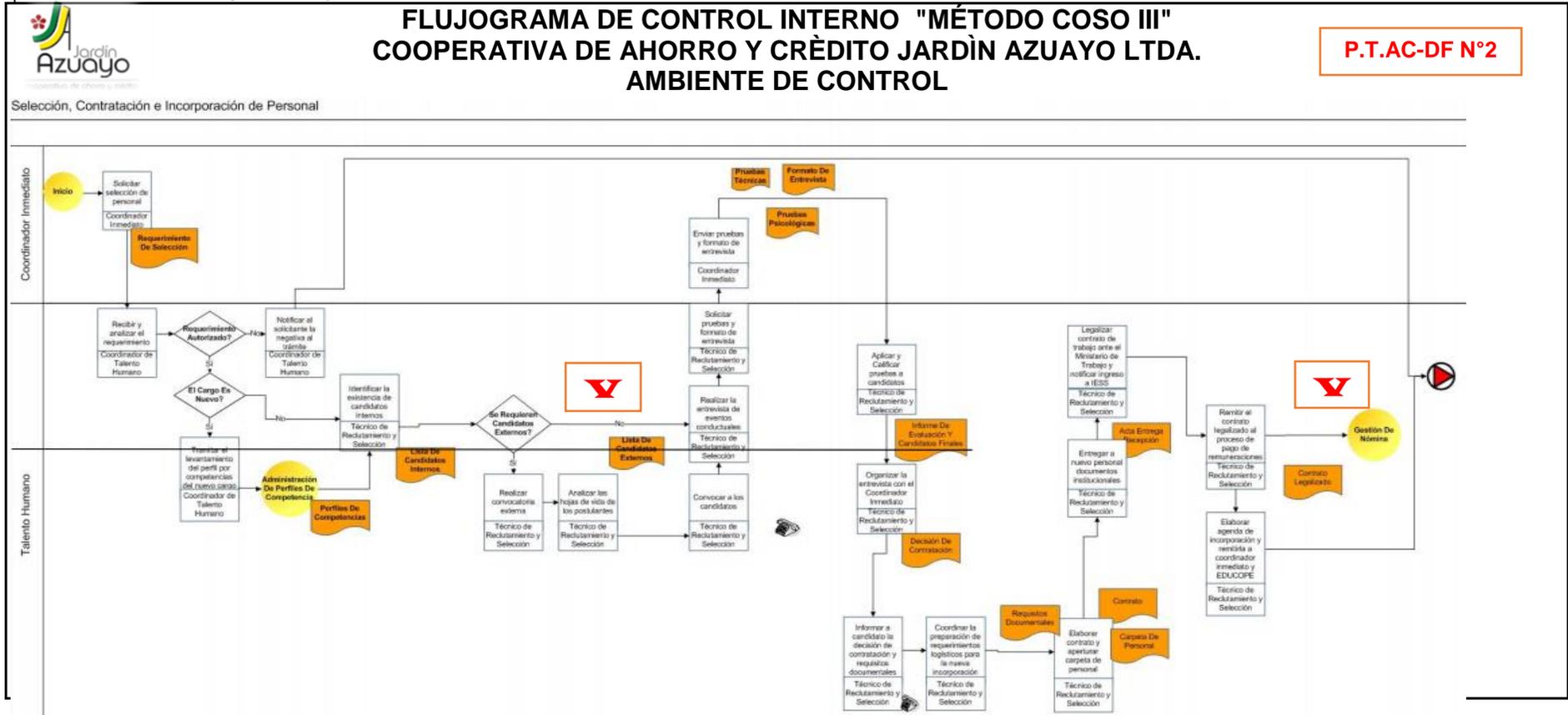
P.T.AC-DF N°1





En la visita que se realizó a la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, a través de la técnica de verificación ocular se observó que la Cooperativa realiza todos los procesos que se muestra en el flujograma en cuento a la Evaluación de desempeño por Competencias.

= Tomado de y/o chequeado con





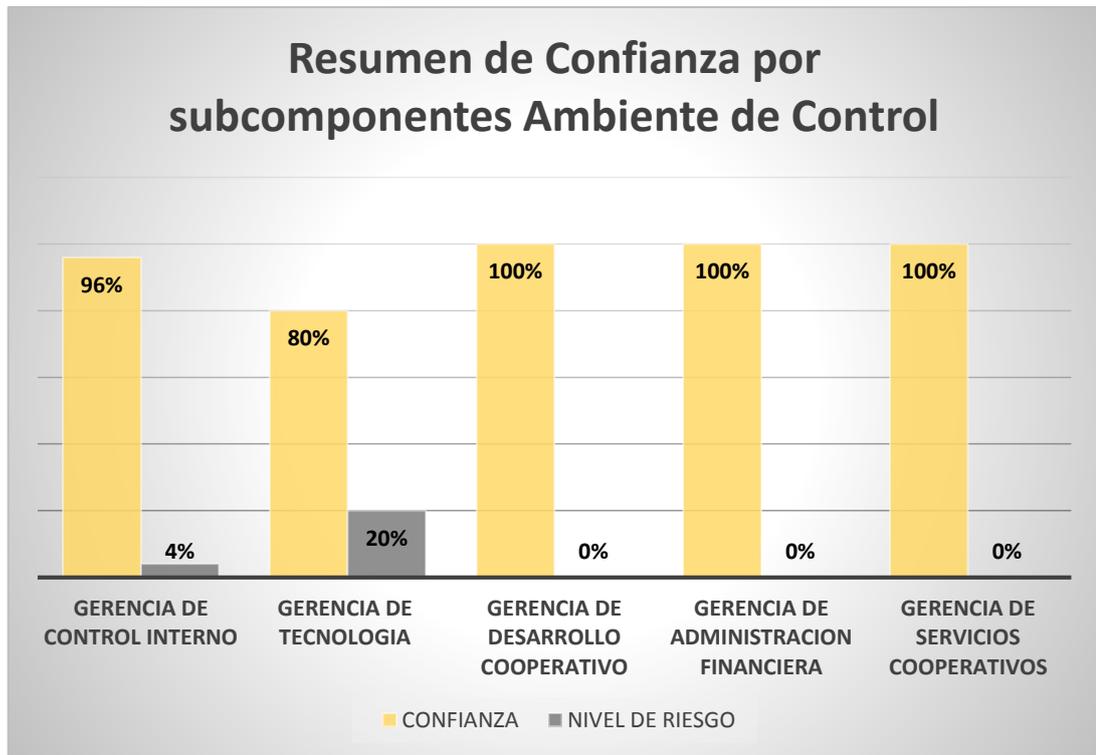
En la visita que se realizó a la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, a través de la técnica de verificación ocular se observó que la Cooperativa realiza todos los procesos que se muestra en el flujograma en cuento a la Selección y contratación del personal.



= Tomado de y/o chequeado con

RESUMEN DE CONFIANZA POR SUBCOMPONENTE					
AMBIENTE DE CONTROL					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO					
SUBCOMPONENTE	CONFIANZA		RIESGO DETERMINADO		REFERENCIA
	%	NIVEL	%	NIVEL	
Gerencia de Control Interno	96%	ALTO	4%	BAJO	P.T.AC-C N°1
Gerencia de Tecnología	80%	ALTO	20%	BAJO	P.T.AC-C N°1
Gerencia de Desarrollo Financiero	100%	ALTO	0%	BAJO	P.T.AC-C N°1
Gerencia de Servicios Cooperativos	100%	ALTO	0%	BAJO	P.T.AC-C N°1
Gerencia Administrativa Financiera	100%	ALTO	0%	BAJO	P.T.AC-C N°1

Elaborado por: CCR.  
Revisado por: MDR.



Fuente: Elaborado por los autores.



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO							
MÉTODO COSO III							
EVALUACIÓN DE RIESGO							
No	FACTORES DE CONTROL			PONDERACION TOTAL	CALIFICACION	PAPELES DE TRABAJO	OBSERVACIONES
	PREGUNTAS.	SI	NO				
<b>PRINCIPIOS</b>							
<i>Definición de objetivos adecuados</i>							
<b>6</b>	<b>Principio: Objetivos operacionales</b>						
6.1	¿La Gerencia de Control Interno ha definido los objetivos considerando la misión estratégica para cumplirla? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno, sección de atribuciones y responsabilidades en su literal h. Coso III. Punto de enfoque 24.</b>	X		10	9	<b>P.T.ER-E N° 1 P.T.ER-N N°1</b>	
6.2	¿La Gerencia de Tecnología ha definido los objetivos considerando la misión estratégica para cumplirla? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología sección de atribuciones y responsabilidades en su literal h. Coso III. Punto de enfoque 24.</b>	X		10	10	<b>P.T.ER-E N° 2 P.T.ER-N N°1</b>	
6.3	¿La Gerencia de Desarrollo Cooperativo ha definido los objetivos considerando la misión estratégica para cumplirla? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección de</b>		X	10	7	<b>P.T.ER-E N° 3 P.T.ER-N N°1</b>	



	<b>atribuciones y responsabilidades. En su literal h. Coso III. Punto de enfoque 24.</b>						
6.4	¿La Gerencia de Administración Financiera ha definido los objetivos considerando la misión estratégica para cumplirla? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Administrativa Financiera sección de atribuciones y responsabilidades. En su literal h. Coso III. Punto de enfoque 24.</b>	X		10	10	<b>P.T.ER-E N° 4 P.T.ER-N N°1</b>	
6.5	¿La Gerencia de Servicios Cooperativos ha definido los objetivos considerando la misión estratégica para cumplirla? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Servicios Financieros sección atribuciones y responsabilidades en su literal h. Coso III. Punto de enfoque 24.</b>	X		10	9	<b>P.T.ER-E N° 5 P.T.ER-N N°1</b>	
6.7	¿En el departamento de Control Interno es difundido el plan estratégico a todos los empleados de la cooperativa? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 24.</b>	X		10	10	<b>P.T.ER-E N°3 P.T.ER-N N°2</b>	
6.8	¿En la Gerencia de Tecnología es difundido el plan estratégico a todos los empleados de la cooperativa? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología sección atribuciones y responsabilidades en su literal f. Coso III. Punto de enfoque 24.</b>	X		10	9	<b>P.T.ER-E N°4 P.T.ER-N N°2</b>	



6.9	¿En la Gerencia de Desarrollo Cooperativo es difundido el plan estratégico a todos los empleados de la cooperativa? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección de atribuciones y responsabilidades en su literal f. Coso III. Punto de enfoque 24.</b>	X		10	7	P.T.ER-E N°5 P.T.ER-N N°2	
6.10	¿En el Departamento de Administración Financiera es difundido el plan estratégico a todos los empleados de la cooperativa? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Administración Financiera sección de atribuciones y responsabilidades en su literal f. Coso III. Punto de enfoque 24.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°2 P.T.ER-N N°2	
6.11	¿En el Departamento de Servicios Cooperativos es difundido el plan estratégico a todos los empleados de la cooperativa? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Servicios Cooperativos sección de atribuciones y responsabilidades en su literal f. Coso III. Punto de enfoque 24.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°2 P.T.ER-N N°2	
6.12	¿Los planes, proyectos y programas establecidos en el departamento de Control Interno van acorde con la misión de la COAC? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal h. Coso III. Punto de enfoque 33.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°6 P.T.ER-N N°1	



6.13	¿Los planes, proyectos y programas establecidos en el departamento de Tecnología van acorde con la misión de la COAC? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología sección atribuciones y responsabilidades en su Literal a. Coso III. Punto de enfoque 33.</b>	X		10	9	<b>P.T.ER-E N°3 P.T.ER-N N°1</b>	
6.14	¿Los planes, proyectos y programas establecidos en el departamento de Desarrollo Cooperativo van acorde con la misión de la COAC? <b>Manual Orgánico Funcional, Desarrollo Cooperativo sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 33.</b>	X		10	10	<b>P.T.ER-E N°4 P.T.ER-N N°1</b>	
6.15	¿Los planes, proyectos y programas establecidos en el departamento de Dirección Financiera van acorde con la misión de la COAC? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Administrativa Financiera sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 33.</b>	X		10	10	<b>P.T.ER-E N°2 P.T.E-N N°1</b>	
6.16	¿Los planes, proyectos y programas establecidos Servicios Cooperativos van acorde con la misión de la COAC? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Servicios Financieros sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 33.</b>	X		10	10	<b>P.T.ER-E N°1 P.T.ER-N N°1</b>	



6.17	En el departamento de Control Interno se clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle. <b>Manual Orgánico Funcional, Control Interno sección Atribuciones y Responsabilidades en su literal bb. Coso III. Punto de enfoque 28.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°1 P.T.ER-N N°5	
6.18	En el departamento de Tecnología se clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle. <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología sección atribuciones y responsabilidades en su literal bb. Coso III. Punto de enfoque 28.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°2 P.T.ER-N N°5 P.T.IC-N N°3	
6.19	En el departamento de Desarrollo Cooperativo se clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle. <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección atribuciones y responsabilidades en su literal bb. Coso III. Punto de enfoque 28.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°3 P.T.ER-N N°5 P.T.IC-N N°3	
6.20	En el departamento Financiero Clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle. <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Financiera sección atribuciones y responsabilidades en su literal bb. Coso III. Punto enfoque 28.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°4 P.T.ER-N N°5 P.T.IC-N N°3	



6.21	En el departamento de Servicios Cooperativos se clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle. <b>Manual Orgánico Funcional, Servicios Financieros sección atribuciones y responsabilidades en su literal bb. Coso III. Punto de enfoque 28.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°5 P.T.ER-N N°5 P.T.IC-N N°3	
6.22	En la COAC Jardín Azuayo Clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle. <b>Manual Orgánico Funcional, Dirección de Talento Humano sección atribuciones y responsabilidades en su literal bb. Coso III. Punto de enfoque 28.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°6 P.T.ER-N N°5 P.T.IC-N N°3	
7	<b>Principio: Objetivos de cumplimiento</b>						
7.1	En el departamento de Control Interno se articula objetivos que sean medibles u observables. <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal h. Coso III. Punto de enfoque 42.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°4 P.T.ER-N N°3	
7.2	En el departamento de Tecnología se articula objetivos que sean medibles u observables. <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 42.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°2 P.T.ER-N N°3	



7.3	En el departamento de Desarrollo Cooperativo se articula objetivos que sean medibles u observables. <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 42.</b>	X		10	8	P.T.ER-E N°3 P.T.ER-N N°3	
7.4	En el departamento Financiero se articula objetivos que sean medibles u observables. <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Financiera sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 42.</b>	X		10	9	P.T.ER-E N°5 P.T.ER-N N°3	
7.5	En el departamento de Servicios Financieros se articula objetivos que sean medibles u observables. <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Servicios Financieros sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 42.</b>	X		10	9	P.T.ER-E N°6 P.T.ER-N N°3	
<b>Evaluación de riesgos</b>							
8	<b>Principio: Identificación y análisis de riesgos</b>						
8.1	¿En el departamento de Control Interno se cuenta con indicadores de gestión? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal k. Coso III. Punto de enfoque 44.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°4 P.T.ER-N N°3 P.T.ER-N N°1	
8.2	¿En el Departamento de Tecnología se cuenta con indicadores de gestión? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de</b>		x	10	7	P.T.ER-E N°5 P.T.ER-N N°3 P.T.ER-N N°1	



	<b>Tecnología sección atribuciones y responsabilidades en su literal q. Coso III. Punto de enfoque 44.</b>						
8.3	¿En el departamento de Desarrollo Cooperativo se cuenta con indicadores de gestión? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección atribuciones y responsabilidades en su literal q. Coso III. Punto de enfoque 44.</b>	X		10	9	P.T.ER-E N°2 P.T.ER-N N°3 P.T.ER-N N°1	
8.4	¿En el departamento Financiero se cuenta con indicadores de gestión? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Financiera sección atribuciones y responsabilidades en su literal q. Coso III. Punto de enfoque 44.</b>	x		10	9	P.T.ER-E N°3 P.T.ER-N N°3 P.T.ER-N N°1	
8.5	¿En el departamento de Servicios Financieros se cuenta con indicadores de gestión? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Servicios Financieros sección atribuciones y responsabilidades en su literal q. Coso III. Punto de enfoque 44.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°6 P.T.ER-N N°3 P.T.ER-N N°1	
9	<b>Principio: Evaluación de riesgo de fraude</b>						
9.1	¿En la COAC Jardín Azuayo existen informes de cumplimiento mensuales a fin de conocer y evaluar el cumplimiento de objetivos? <b>Reglamento de la Asamblea Local de los Socios. Artículo 96. Coso III. Punto de enfoque 50.</b>	X		10	10	P.T.ER-E N°8 P.T.ER-N N°3 P.T.ER-N N°5	
<b>TOTAL</b>				320			



## Universidad de Cuenca

---

<b>CALIFICACIÓN MÁXIMA</b>				292		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>			91%			<b>ALTO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>			9%			<b>BAJO</b>



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO.**

**P.T.ER-E N°1**

**Cuestionario aplicado: Director de Planificación  
Dirección de planificación.**

**6.6 ¿La COAC Jardín Azuayo ha planteado sus objetivos para el cumplimiento de la misión de la entidad?**

Los objetivos de la cooperativa van orientados en su totalidad al cumplimiento de la misión de la entidad, en este caso al servicio a la sociedad.

Para el planteamiento de objetivos en este caso metas en la parte operativa, nos basamos en resultados anteriores.

**Cuestionario aplicado: Jefe de Auditoría  
Departamento de Auditoría.**

**9.1 ¿En la COAC Jardín Azuayo Clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle?**

Contamos con el sistema JACIC en el que con una transacción da como resultado lo elaborado en el día, los operadores están en la obligación de entregar a su jefe de agencia el cuadro de las operaciones físicas con los resultados reflejados en el JACIC, posteriormente los jefes de agencia revisarán, y archivarán a fin de cuando se solicite brindar información clara y oportuna. En cuanto a lo relacionado con estados financieros el departamento está en la obligación de acogerse a presentar los estados financieros acogiéndose a la ley.

**Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 28-08-2018**

**Revisado por: CCR.  
Fecha: 29-08-2018**



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO.**

**P.T.ER-E N°2**

**Cuestionario aplicado: Gerente de Control Interno  
Gerencia de Control Interno.**

**7.1 ¿En el departamento de Control Interno se articula objetivos que sean medibles u observables?**

A través de indicadores se sintoniza los objetivos sociales con los objetivos financieros, esto quiere decir que se mide y se protege los intereses de la institución además de los intereses de los socios, es decir se da a conocer la calificación de riesgos, la liquidez de la institución y de esta manera se respalda la captación, los depósitos a largo plazo de los socios.

**6.1 ¿En el departamento de Control Interno ha definido los objetivo considerando la misión estratégica para cumplirla?**

Como departamento de control interno nos aseguramos del desarrollo institucional minimizando o eliminando los eventos de riesgo que puedan afectar al patrimonio, personas e información de la cooperativa garantizando la filosofía, misión y visión de la cooperativa en base a esto se puede decir que como departamento de control interno nuestro objetivo se enlaza directamente con la razón de ser de la entidad.

**6.7 ¿Es difundido el plan estratégico en el departamento de Control Interno a todos los empleados del departamento?**

En la elaboración del plan estratégico participa activamente el Gerente del departamento de Control Interno, cuando el plan estratégico se encuentra listo es subido a la plataforma de intranet en donde todos tenemos acceso, además se realiza una reunión extra laboral en donde participamos todos los colaboradores de la cooperativa.

**6.13 ¿Los planes, proyectos y programas establecidos en el departamento de Control Interno van acorde con la misión de la Cooperativa?**

Todos nuestros programas y proyectos van dirigidos al cumplimiento de nuestra misión por el bien estar de la cooperativa, no existen programas desalineados todos van con un solo enfoque al perfil de la entidad.

**6.17 En el departamento de Control Interno se clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle.**

En la cooperativa se clasifica de forma razonable la información y es presentada a través de informes periódicos, como son los resultados, tablas dinámicas y a través de gráficos.

**8.1 ¿El departamento de Control Interno cuenta con indicadores de gestión?**

Nuestro departamento define y mantiene un sistema de control interno que asegura la gestión eficiente y económica de la Cooperativa, en base a todo esto contamos con indicadores de gestión, estos indicadores están previamente establecidos a través de nuestra plataforma de intranet.



Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 28-08-2018

Revisado por: CCR.  
Fecha: 29-08-2018



ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO

P.T.ER-E N°3

Cuestionario aplicado: Gerente de TICS



### Gerencia de Tecnología

**6.8 ¿En el Departamento de Tecnología es difundido el plan estratégico a todos los empleados del departamento?**

Pues existe la intranet en el que todos los empleados están obligados a revisar resultados mensuales y metas proyectadas, en el intranet tenemos procedimientos de todas las áreas, tenemos el plan estratégico de cada periodo, además de que en la elaboración del plan estratégico participan activamente los departamentos. Una vez aprobado el plan estratégico, es difundido a todos los socios y colaboradores de la entidad.

**6.14 ¿Los planes, proyectos y programas establecidos en el Departamento de Tecnología son elaborados en base a la misión de la entidad?**

El principal objetivo dentro del departamento de Tecnología es: garantizar la disponibilidad y continuidad de la plataforma y servicios tecnológicos dentro del marco normativo institucional, aportando al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

**6.2 ¿El departamento de Tecnología ha definido los objetivos considerando la misión estratégica para cumplirla?**

Bien, nuestro principal objetivo es el desarrollo institucional desde el ámbito tecnológico a través del establecimiento de estrategias tecnológicas y asegurando a la suma de nuevos productos a la entidad, alineándonos a la misión de la entidad.

**6.18 El departamento de Tecnología clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle.**

En el departamento administramos y controlamos las actividades de carácter social financiero, contable, tecnológico y administrativo de la Cooperativa, con el fin de cumplir con la filosofía institucional, el activo más importante es la información de la cooperativa, de manera que en el departamento de tecnología tenemos la información muy bien organizada a través de plataformas digitales.

**7.2 En el departamento de Tecnología se articula objetivos que sean medibles u observables.**

El departamento de tecnología se encarga de asesorar en el dimensionamiento tecnológico necesario para soportar las operaciones y el volumen transaccional planeados por la institución, todo esto lo medimos a través de indicadores de satisfacción al usuario con indicadores de gestión, no tenemos establecidos indicadores pero se los crea a través de la necesidad.

**8.2 ¿En el departamento de Tecnología se cuenta con indicadores de gestión?**

Los indicadores dentro de nuestro departamento son creados en base al desarrollo de nuevos productos son definidos de acuerdo a la necesidad, todos nuestros análisis requieren de un estudio económico a fin de una buena aceptación en el mercado.

**Elaborado por: ERQ.**

**Fecha: 29-08-2018**

**Revisado por: CCR.**

**Fecha: 30-08-2018**



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO**

**P.T.ER-E N°4**

**Cuestionario aplicado: Gerente de Desarrollo Cooperativo  
Gerencia de Desarrollo Cooperativo.**

**6.9 ¿En el departamento de Desarrollo Cooperativo es difundido el plan estratégico a todos los empleados del departamento?** Dentro de nuestro propósito tenemos el de desarrollar planes y programas de difusión sobre temas de interés a los socios internos y externos de la cooperativa, nuestro programa más grande llamado Sembrando Esperanza en el que se convoca a toda la ciudadanía y se da a conocer indicadores de liquidez y el plan estratégico.

**6.15 ¿Los planes, proyectos y programas establecidos en el Departamento de Desarrollo Cooperativo son elaborados en base a la misión de la entidad?**

Dentro del departamento de comunicación tenemos un diseño de comunicación interna y externa que viabiliza el cumplimiento de los objetivos institucionales, tenemos la rendición de cuentas que trabajamos conjuntamente con el departamento de soporte y además nuestras campañas frecuentes en las que estamos sociabilizando con el socio externo.

Todos los objetivos planteados en la cooperativa son razonables, es decir contienen indicadores, la principal actividad de la cooperativa es la captación y colocación de dinero, para la colocación se asigna un presupuesto a la agencia que tiene que ser colocada mes a mes. Por otro lado la Cooperativa se ha caracterizado por poseer el mejor clima laboral, como TTHH medimos el clima.

**6.3 ¿En el departamento de Desarrollo Cooperativo se ha definido los objetivos considerando la misión estratégica para cumplirla?**

Como departamento de desarrollo cooperativo cooperamos al desarrollo institucional desde el ámbito de Talento Humano, fortalecemos el Gobierno de la Cooperativa y la comunicación e información de esta manera nuestros objetivos están directamente relacionados con la actividad de la cooperativa.

**6.19 En el departamento de Desarrollo Cooperativo se clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle.**

La información es el activo más importante de toda institución, dentro del departamento de desarrollo institucional, desde el ámbito de la gestión del Talento Humano, la Educación Cooperativa nos manejamos con reportes mensuales de actividades a realizar así como nos ordenamos cronológicamente todo tipo de información.

**8.3 ¿En el departamento de Desarrollo Cooperativo cuenta con indicadores de gestión?**

La Cooperativa incentiva la participación de los socios y delegados mediante la implementación de programas de desarrollo que permitan mejorar el desempeño en sus funciones, para la incorporación de nuevos programas debemos medir la satisfacción del socio y esto medimos a través de indicadores.



Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 28-08-2018

Revisado por: CCR.  
Fecha: 29-08-2018



ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO

P.T.ER-E N°5



**Cuestionario aplicado: Administrador Financiero  
Gerencia de Administración Financiera.**

**6.11 ¿Es difundido el plan estratégico en del departamento de Administración Financiera a todos los empleados del departamento?** Una vez definido el plan estratégico tenemos el deber de analizar la normativa externa que rigen las actividades y operaciones de la Cooperativa, y colaborar en procesos de difusión y capacitación a funcionarios sobre temas legales que se encuentran dentro de nuestros objetivos, como es las tasas de interés regidas por el banco central, normativa legal vigente etc.

**8.5 ¿El departamento de Administración Financiera cuenta con indicadores de gestión?**

Todo nuestro departamento se basa prácticamente en resultados medibles y perfectos por así llamarlos ya que como departamento de Administración promovemos recursos financieros de manera oportuna y eficiente para cubrir las demandas de la institución, mediante una adecuada planificación y ejecución presupuestaria, el registro de las transacciones y la provisión de información contable financiera bajo los principios de prudencia, liquidez y solvencia.

**6.4 ¿El departamento de Administración Financiero ha definido los objetivos considerando la misión estratégica para cumplirla?**

Como departamento de Administración Financiera nuestro objetivo principal es la provisión de recursos financieros, materiales y legales además de equipos de seguridad física requeridos para la operación de la cooperativa en base a esto se dice que nuestros objetivos contribuyen directamente a la misión de la cooperativa.

**6.16 ¿Los planes, proyectos y programas establecidos en el departamento de Administración Financiero van acorde con la misión de la COAC?**

Nuestra principal actividad es proveer los recursos materiales a las unidades de la cooperativa de acuerdo a los tiempos, requisitos técnicos y presupuesto aprobado, de esta manera podemos decir que todas nuestras actividades están alineadas a la misión de la entidad.

**6.20 En el departamento de Administración Financiera se clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle.**

Como departamento de contabilidad nuestro principal objetivo es recopilar la información de forma oportuna, confiable y segura, presentar los estados financieros bajo las normas de contabilidad generalmente aceptados de manera que cualquier persona que no tenga conocimiento de contabilidad pueda interpretar.

**7.4 En el departamento de Administración Financiera se articula objetivos que sean medibles u observables.**

Todos nuestros objetivos son medibles a través de tiempos, como departamento de finanzas nos encargamos de proveer los recursos materiales a las unidades de la Cooperativa de acuerdo a los tiempos, requisitos técnicos y presupuestos aprobados.

**Elaborado por: ERQ.**

**Fecha: 03-09-2018**

**Revisado por: CCR.**

**Fecha: 04-09-2018**



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO.**

**P.T.ER-E N°6**

**Cuestionario aplicado: Gerente de Servicios Financieros.  
Gerencia de Servicios Cooperativos.**

**6.17 ¿Los planes, proyectos y programas establecidos en el departamento de Servicios Financieros son elaborados en base a la misión de la entidad?**

Los POA, son elaborados por cada agencia y nos basamos principalmente en el plan estratégico y las metas a cumplir, estas metas y objetivos en el desarrollo del plan estratégico son establecidos en base a la misión y visión de la cooperativa por ende los planes, proyectos y programas son basados totalmente en la misión de la entidad.

**8.5 ¿En el departamento de Servicios Cooperativos cuenta con indicadores de gestión?**

Cada departamento cuenta con indicadores que permiten medir resultados, contamos con indicadores previamente establecidos los que tienen que ser utilizados por los departamentos.

**6.12 ¿Es difundido el plan estratégico en el departamento de Servicios Cooperativos a todos los empleados del departamento?**

Dentro del departamento de servicios es deber del funcionario revisar el plan estratégico que es cargado a la página principal del intranet, además tenemos carteles de la misión, visión y objetivos de la cooperativa a fin de que todos los funcionarios sepan y tengan conocimiento del plan estratégico.

**6.21 En el departamento de Servicios Financieros se clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle.**

El departamento de Servicios Cooperativos a través de la gestión de calidad estamos encargados del servicio territorial, nuestro principal objetivo es la transparencia es decir, toda la información que manejamos es de vital importancia para la toma de decisiones de la Cooperativa por lo que tenemos que manejar por decirlo con cuidado y de forma adecuada.

**7.5 En el departamento de Servicios Cooperativos se articula objetivos que sean medibles u observables.**

Todos nuestros objetivos se alinean en el marco de la normativa vigente, resoluciones fijadas por la Asamblea General y las estrategias aprobadas por el concejo de administración, de acuerdo con los deberes y atribuciones señalados en el estatuto y reglamento interno.

**Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 04-09-2018**

**Revisado por: CCR.  
Fecha: 05-09-2018**



	<b>ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. MÉTODO COSO III EVALUACIÓN DE RIESGO.</b>	<b>P.T.ER-E N°7</b>
	<b>Cuestionario aplicado:</b> <b>Presidente Concejo de Vigilancia</b>	
<b>7.3 ¿La Cooperativa cuenta con una metodología previamente estructurada para el análisis del riesgo?</b> El departamento de auditoría tiene Auditorías anuales a fin de mitigar riesgos, en si no mantenemos un modelo estadístico para prevención, lo que tenemos es la mitigación constante, las recomendaciones y la aplicación.		
<b>Elaborado por:</b> ERQ. <b>Fecha:</b> 04-09-2018	<b>Revisado por:</b> CCR. <b>Fecha:</b> 04-09-2018	

	<b>ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. MÉTODO COSO III EVALUACIÓN DE RIESGO.</b>	<b>P.T.ER-E N°8</b>
	<b>Cuestionario aplicado:</b> <b>Presidente de la Asamblea General Departamento de asamblea de los socios.</b>	
<b>8.1. ¿En la Cooperativa Jardín Azuayo existen informes de cumplimiento mensuales a fin de conocer y evaluar el cumplimiento de objetivos?</b> La Unidad de Cumplimiento es la encargada de realizar controles constantes y auditorías periódicas a fin de evaluar del desempeño y la calidad del servicio / producto. Los resultados de auditorías dan como resultados recomendaciones, la Cooperativa adopta estas recomendaciones después de dadas a conocer.		
<b>Elaborado por:</b> ERQ. <b>Fecha:</b> 04-09-2018	<b>Revisado por:</b> CCR. <b>Fecha:</b> 04-09-2018	



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO.**

**P.T.ER-N N°1**

**¿La Cooperativa Jardín Azuayo ha definido los objetivos considerando la misión estratégica para cumplirla?**

Mediante la técnica de verificación documental, se verificó los objetivos planteados en el plan estratégico de la Cooperativa Agencia Cuenca, en la que se pudo evidenciar que van de acorde a la misión de la entidad, por otro lado se revisó el POA 2017 de la Agencia Cuenca, en la que se pudo evidenciar que las actividades en su mayoría tiene sentido y dan soporte al objetivo planteado. Para verificar que los objetivos planteados estén de acorde a la misión de la cooperativa, se comparó los objetivos estratégicos uno por uno, planteados en el POA de la agencia Cuenca con la misión de la Cooperativa plasmada en el plan estratégico, de igual manera se realizó con las estrategias y actividades claves, se concluyó que los objetivos dan soporte a la misión de la entidad sin embargo no fue así con las actividades y estrategias. (Revisar hojas de hallazgos). (REVISAR CD).

**OFICINA: CUENCA- BELLAVISTA-HUAYNA CAPAC**

		POA 2017				PRESUPU	
Perspectivas	No.	Objetivo Estratégico	Estrategias y actividades claves	Oct	Nov	Dic	GAST
PERSPECTIVA FINANCIERA	2	<b>CALIDAD DE GESTIÓN DE CRÉDITO.</b> ALCANZAR AL 2017 UNA CARTERA EN RIESGO NO MAYOR AL 3,8%, CON UN NIVEL DE CASTIGO ANUAL NO MAYOR AL 0,5% ANUAL Y UNA COBERTURA DE PROVISIONES SUPERIOR AL 180%	<b>2.4 Controlar el nivel de riesgo institucional . Mejorar calificación de riesgo de la Cooperativa.</b>				
			Meta de morosidad.	4,25%	4,23%	4,21%	\$
			Comité de gestión de mora con abogados	1		1	\$
			Gestión de la Unidad de Recuperación de cartera del Sector Cuenca.	1	1	1	\$
	3	<b>ACTIVOS PRODUCTIVOS.</b> MANTENER UNA RELACIÓN CARTERA NETA VS ACTIVOS SUPERIOR AL 80%.	<b>3.4 Monitorear el cumplimiento de metas de colocaciones</b>				
Meta de Crecimiento en Colocaciones			341.813	341.660	341.652	\$	
Diagnostico de las mejores prácticas de las oficinas						\$	
Reducir el promedio de créditos negados			17,85%	16,50%	15%	\$	
Unificación de los requisitos			1			\$	
Capacitación a los Asistentes de Servicios en asesoría de crédito						\$	
Convenios con Transportistas, GAD Municipales, Asociaciones de Trabajadores-Empleados			1	1	1	\$	
Reporte de la Segmentación de socios potenciales para la línea de crédito			1			\$	

**Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 28-08-2018**

**Revisado por: CCR.  
Fecha: 29-08-2018**



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO II  
EVALUACIÓN DE RIESGO**

**P.T.ER-E N°2**

**¿Es difundido el plan estratégico a todos los funcionarios de la cooperativa?**

A través de la técnica de indagación, se comprobó que la Cooperativa una vez aprobado su plan estratégico el mismo que tiene una vigencia de 4 años lo difunde a través de su programa "Invirtiendo en la Esperanza", en el que participan socios - no socios y empleados de la cooperativa, además se utilizó la técnica de verificación documental en donde se encontró evidencia de la invitación que realizó la cooperativa Jardín Azuayo al público en general para dar a conocer su plan estratégico, evento llamado "Invirtiendo en la Esperanza" realizado en el parque el paraíso, evidencia que se encontró en el diario El Mercurio.



Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 28-08-2018

Revisado por: CCR.  
Fecha: 29-08-2018



 <p>Jardín Azuayo cooperativa de ahorro y crédito</p>	<p><b>CÉDULA NARRATIVA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. MÉTODO COSO III EVALUACIÓN DE RIESGO</b></p>	<p><b>P.T.ER-E N°3</b></p>
--	---	----------------------------

**En la COAC se articula objetivos que sean medibles u observables.**  
 A través de la técnica de verificación documental se puede observar en el plan estratégico que la Cooperativa Jardín Azuayo al plantear los objetivos se plantea su respectivo indicador, a fin de medir resultados.  
 El plan estratégico de la Cooperativa se basa principal mente en indicadores, en objetivos medibles, además se pudo observar que este plan estratégico está al alcance de todos los colaboradores a través del sistema de intranet.

### Ob-4: **Eficiencia** administrativa

Mantener una relación Gastos Operacionales vs Activos Totales Promedio no mayor al 4% y de Gastos de Personal vs Activos Totales promedio no mayor al 1,8% anual

Indicador	LÍNEA BASE Dic 2013	2014	2015	2016	2017	2018
Gastos Operacionales / Activos Totales Promedio (%)	4,2%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%
Gastos Personal/ Activos Totales Promedio (%)	1,7%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%

#### Estrategias

- Dimensionar adecuadamente las inversiones en activos fijos: desarrollar política y gestión de activos fijos.
- Realizar estudios de productividad (tiempos y movimientos en las oficinas operativas).
- Implementar sistema de planificación y control presupuestario.
- Desarrollar plan de capacitación interna mediante mecanismos virtuales.
- Fortalecer el sistema de planificación institucional.

### Ob-3: **Activos** productivos

Mantener una relación Cartera Neta vs Activos superior al 80%

Indicador	Línea base Dic 2013	2014	2015	2016	2017	2018
Cartera Neta / Activos Totales (%)	56,4% *	55% *	Mayor al 80%	Mayor al 80%	Mayor al 80%	Mayor al 80%

\* indicador año 2013-2014: Cartera Bruta / Activos Totales

#### Estrategias

- Diversificar productos de crédito: desarrollar metodologías de crédito Pyme, Vivienda y de producto «Línea de crédito precalificado».
- Acercar los servicios de crédito al sitio de trabajo/domicilio de los socios.
- Desarrollar estudios periódicos de endeudamiento de los Socios (sobreendeudamiento).
- Fortalecer la metodología de crédito.
- Definir la tipología de socios.
- Ajustar los métodos y procesos a la tipología de socios.

Elaborado por: ERQ.  
 Fecha: 03-09-2018

Revisado por: CCR.  
 Fecha: 04-09-2018



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO**

**P.T.ER-E N°4  
1/2**

**En la COAC Jardín Azuayo Clasifica y resume la información de manera razonable y con un nivel adecuado de detalle.**

A través de la técnica de verificación documental se pidió estados financieros al departamento de finanzas. Se pudo evidenciar un estado de resultados en donde se revisa que esta presentado de acuerdo a la normativa vigente y razonables. Se solicitó al asistente administrativo encargado del archivo, el estado de resultados del año 2017 quien no tenía archivado de manera física. La agencia cuenta con un estado de notas explicativas que es un documento restringido de la Cooperativa Jardín Azuayo por esta razón no se pudo adjuntar pero se constató la existencia de este estado.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.				
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS				
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2016				
CODIGO	DESCRIPCION			
5	INGRESOS			
5,1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			54.812.166,34
5.1.01	Depósitos		1.087.757,26	
5.1.01.10	DEPOSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS E INSTITUCIONES D	1.087.757,26		
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores		2.121.267,80	
5.1.03.10	Disponibles para la venta	2.114.575,47		
5.1.03.20	De disponibilidad restringida	6.692,33		
5.1.04	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS		51.603.141,28	
5.1.04.05	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	208.163,22		
5.1.04.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	36.253.638,61		
5.1.04.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	13.225,55		
5.1.04.20	CARTERA DE MICROCREDITO	14.312.902,66		
5.1.04.25	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	244,70		
5.1.04.50	De mora	814.966,54		
5,2	COMISIONES GANADAS			364.257,44
5.2.03	Avales		7.110,10	
5.2.03.01	Avales	7.110,10		
5.2.90	Otras		357.147,34	
5.2.90.01	Otras Comisiones	357.147,34		
5,3	UTILIDADES FINANCIERAS			322.213,32
5.3.02	En valuación de inversiones		294.131,51	
5.3.02.01	En valuación de inversiones	294.131,51		
5.3.03	En venta de activos productivos		28.081,81	
5.3.03.05	En venta de inversiones	6.557,20		
5.3.03.90	Otras	21.524,61		
5.3.04	Rendimientos por fideicomiso mercantil		0,00	
5.3.04.01	Titularización de Cartera de Creditos	0,00		
5,4	INGRESOS POR SERVICIOS			343.962,28
5.4.90	Otros servicios		343.962,28	
5.4.90.05	Tarifados con costo máximo	324.950,88		
5.4.90.10	Tarifados diferenciados	19.011,40		
5,5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES			26.028,21
5.5.03	Dividendos o excedentes por certificados de aportación		26.028,21	
5.5.03.01	Dividendos o excedentes por certificados de aportación	26.028,21		
5,6	OTROS INGRESOS			1.080.814,50
5.6.01	Utilidad en venta de bienes		25.763,04	
5.6.01.01	Utilidad en venta de bienes	25.763,04		
5.6.03	Arrendamientos		13.715,50	
5.6.03.01	Arrendamiento	13.715,50		
5.6.04	Recuperaciones de activos financieros		498.078,01	
5.6.04.05	De activos castigados	414.071,69		
5.6.04.10	Reversión de provisiones	82.516,79		
5.6.04.20	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	1.489,53		
5.6.90	Otros		543.257,95	
5.6.90.01	Otros Ingresos	543.257,95		
	<b>TOTAL INGRESOS:</b>			<b>56.949.442,09</b>
4	GASTOS			
4,1	INTERESES CAUSADOS			23.638.869,44
4.1.01	Obligaciones con el público		21.866.537,37	
4.1.01.15	Depósitos de ahorro	6.428.778,75		
4.1.01.30	Depósitos a plazo	15.392.299,56		
4.1.01.90	Otros	45.459,06		



Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 03-09-2018

Revisado por: CCR.  
Fecha: 04-09-2018



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO**

**P.T.ER-E N°4  
2/2**

59	4.1.03	Obligaciones financieras		1.772.332,07		
60	4.1.03.10	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS Y	145.743,79			
61	4.1.03.15	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	1.320.946,44			
62	4.1.03.20	OBLIGACIONES CON ENTIDADES DEL GRUPO FINANCIERO EN E	0,00			
63	4.1.03.30	Obligaciones con entidades financieras del sector publico	249.867,18			
64	4.1.03.35	Obligaciones con organismos multilaterales	55.774,66			
65	4.2	COMISIONES CAUSADAS			156.379,62	
66	4.2.01	Obligaciones financieras		154.860,49		
67	4.2.01.01	Obligaciones financieras	154.860,49			
68	4.2.02	Operaciones contingentes		1.519,13		
69	4.2.02.01	Operaciones contingentes	1.519,13			
70	4.3	PERDIDAS FINANCIERAS			20.186,34	
71	4.3.02	En valuación de inversiones		15.186,07		
72	4.3.02.01	En valuación de inversiones	15.186,07			
73	4.3.03	En venta de activos productivos		5.000,27		
74	4.3.03.05	En venta de inversiones	2.116,71			
75	4.3.03.90	Otras	2.883,56			
76	4.4	PROVISIONES			8.057.775,75	
77	4.4.02	Cartera de créditos		7.926.338,65		
78	4.4.02.10	CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	110.715,59			
79	4.4.02.15	CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	30,19			
80	4.4.02.20	CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	5.296.251,26			
81	4.4.02.25	CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO	0,00			
82	4.4.02.30	CREDITO INMOBILIARIO	1.467,31			
83	4.4.02.40	MICROCREDITO	2.517.874,30			
84	4.4.03	Cuentas por cobrar		128.822,56		
85	4.4.03.01	Cuentas por cobrar	128.822,56			
86	4.4.05	Otros activos		389,39		
87	4.4.05.01	Otros Activos	389,39			
88	4.4.06	Operaciones contingentes		2.225,15		
89	4.4.06.01	Operaciones contingentes		2.225,15		
90	4.5	GASTOS DE OPERACION			16.706.973,60	
91	4.5.01	Gastos de personal			7.277.023,72	
92	4.5.01.05	Remuneraciones mensuales	5.030.680,81			
93	4.5.01.10	Beneficios sociales	596.897,12			
94	4.5.01.20	Aportes al IESS	609.286,49			
95	4.5.01.30	Pensiones y jubilaciones	254.369,18			
96	4.5.01.35	Fondo de reserva IESS	372.951,00			
97	4.5.01.90	Otros	412.839,12			
98	4.5.02	Honorarios			531.916,41	
99	4.5.02.05	Directores	106.932,59			
100	4.5.02.10	Honorarios profesionales	424.983,82			
101	4.5.03	Servicios varios			2.878.623,57	
102	4.5.03.10	Servicios de guardiana	736.563,33			
103	4.5.03.15	Publicidad y propaganda	175.405,96			
104	4.5.03.20	Servicios básicos	456.720,08			
105	4.5.03.25	Seguros	541.132,80			
106	4.5.03.30	Arrendamientos	415.700,13			
107	4.5.03.90	Otros servicios	553.101,27			
108	4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas			3.082.522,23	
109	4.5.04.05	Impuestos Fiscales	349.895,53			
110	4.5.04.10	Impuestos Municipales	189.462,21			
111	4.5.04.15	APORTES A LA SEPS	363.007,13			
112	4.5.04.20	Aportes al COSEDE por prima fija	2.151.435,06			
113	4.5.04.90	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	28.722,30			
114	4.5.05	Depreciaciones			1.069.440,49	
115	4.5.05.15	Edificios	313.646,17			
116	4.5.05.25	Muebles, enseres y equipos de oficina	91.696,46			
117	4.5.05.30	Equipos de computación	637.022,01			
118	4.5.05.35	Unidades de transporte	27.075,85			



119	4.5.06	Amortizaciones		382.086,63	
120	4.5.06.25	Programas de computación	260.125,59		
121	4.5.06.30	Gastos de adecuación	121.961,04		
122	4.5.07	Otros gastos		1.485.360,55	
123	4.5.07.05	Suministros diversos	275.929,73		
124	4.5.07.15	Mantenimiento y reparaciones	446.153,93		
125	4.5.07.90	Otros	763.276,89		
126		4,6 OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES			7.388,78
127	4.6.01	Perdida en acciones y participaciones		68,29	
128	4.6.01.01	Perdida en acciones y participaciones	68,29		
129	4.6.90	Otras		7.320,49	
130	4.6.90.01	Otras	7.320,49		
131		4,7 OTROS GASTOS Y PERDIDAS			7.303,69
132	4.7.03	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores		7.303,69	
133	4.7.03.01	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	7.303,69		
134		4,8 IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS			2.815.514,43
135	4.8.10	Participación a empleados		1.253.196,33	
136	4.8.10.01	Participación a empleados	1.253.196,33		
137	4.8.15	Impuesto a la renta		1.562.318,10	
138	4.8.15.01	Impuesto a la renta	1.562.318,10		
139		<b>TOTAL GASTOS:</b>			<b>51.410.391,65</b>
140		<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>			<b>5.539.050,44</b>
141					

Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 03-09-2018

Revisado por: CCR.  
Fecha: 04-09-2018



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO**

**P.T.ER-E N°5  
1/3**

**¿La COAC cuenta con una metodología previamente estructurada para el análisis del riesgo?**

A través de la técnica de verificación documental se verificó un informe de auditoría en el que efectivamente contiene observaciones y recomendaciones a fin de la mitigación de riesgos como había indicado el representante de la asamblea, el informe de auditoría presentado es de un año calendario 2017 en el que se puede observar algunos puntos débiles dentro de la agencia, el auditor dentro de este informe plantea conclusiones así como recomendaciones. Este informe está al alcance de todos los socios a través de su página web.

El Auditor Jefe de Equipo indica que la agencia no cuenta con modelo de mitigación de riesgos, la forma de prevención de riesgos y detección es la auditoría que realizan una vez por año.



Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

www.jardinazuayo.fin.ec

INFORME No. JA-AAI-2018-014

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORIA INTERNA

PERIODO: enero 1 a diciembre 31 del 2017

A la Asamblea General de Representantes de Socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

En mi calidad de Auditor Interno de Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, pongo a su consideración el informe de las actividades ejecutadas de conformidad con el Plan Anual de Auditoría Interna aprobado para el año 2017.

Según lo dispuesto en el artículo 230 del Código Monetario Orgánico y Financiero (COMYF) es responsabilidad del auditor interno: verificar que las actividades y procedimientos de la Cooperativa estén de acuerdo con las disposiciones del COMYF, las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, los estatutos y los principios de contabilidad dictados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y los de general aceptación. Además, debe vigilar la operación de los sistemas de control interno y el cumplimiento de las resoluciones de los organismos de control, de la Asamblea General de Representantes de Socios y del Consejo de Administración.

El establecimiento de objetivos institucionales, mantenimiento del control interno, ejecución de las operaciones, transacciones, cumplimiento de la normativa, resoluciones y disposiciones establecidas por la SEPS y consejos de la Cooperativa, son responsabilidad de la Administración de la Cooperativa. Mi responsabilidad consiste en examinar y evaluar estos aspectos, con la extensión necesaria para informarnos sobre el adecuado funcionamiento de dicho sistema como lo requieren las Normas Internacionales de Auditoría.

1

Mi evaluación fue realizada con el exclusivo propósito descrito en el párrafo anterior, por lo que no necesariamente tienen que haberse revelado todas las debilidades significativas en el sistema de control interno, debido a las limitaciones inherentes al mismo. Consecuentemente, no expreso una opinión concluyente de que se han alcanzado todos los objetivos sobre el sistema de control interno de Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, tomado en su conjunto.

El trabajo desempeñado por Auditoría Interna desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2017, incluye una descripción de la evaluación a las operaciones administrativas, financieras y operativas ejecutadas. Dicho trabajo cubrió el desarrollo de exámenes especiales, análisis de cuentas, seguimiento de resoluciones y observaciones emitidas por SEPS, auditoría externa e interna.

Basado en mi examen y evaluación, me pronuncio sobre los siguientes aspectos:

I. Revisión del Plan Estratégico

El Consejo de Administración y la Administración de Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, han cumplido satisfactoriamente durante el año terminado el 31 de diciembre del 2017, las

DOMICILIO: Basilio Majo 9 -75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar  
Teléfono: (593) 7 4041604 / Cuenca - Ecuador

Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 04-09-2018

Revisado por: CCR.  
Fecha: 05-09-2018



CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO

P.T.ER-E N°6  
2/3



## Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

www.jardinazuayo.fin.ec

políticas, objetivos y metas institucionales, concentrando sus esfuerzos, mejorando la coordinación de las actividades; y, facilitando la acción rápida e implementación oportuna de soluciones alternativas. Reseño las principales actividades ejecutadas:

- Verifiqué la existencia y formulación del plan estratégico para el quinquenio 2014 a 2018.
- Evalué la información que utiliza internamente la Cooperativa para la toma de decisiones y la que reporta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es oportuna, fidedigna y surge de los sistemas de información y bases de datos institucionales.
- Comprobé la existencia y cumplimiento de una estructura organizacional funcional y el contar con un Manual Orgánico Funcional para las áreas, departamentos, oficinas y unidades que describa las actividades que deben realizar los colaboradores en la ejecución, aprobación, registro y custodia de las operaciones o transacciones.
- Verifiqué la existencia, actualización, difusión y cumplimiento de manuales y reglamentos internos que establecen funciones, responsabilidades y controles a los diferentes niveles de la Cooperativa. La información consta en la intranet de la Cooperativa y está disponible para los colaboradores.
- Verifiqué la existencia de la evaluación presupuestaria del año del 2017, que fue presentada mensualmente con el informe financiero al Consejo de Vigilancia.
- El avance mensual de las actividades incorporadas en el plan de auditoría interna aprobado, fue informado mensualmente al Consejo de Vigilancia.

### 2. Opinión con respecto al adecuado funcionamiento del Gobierno Cooperativo

Cumpliendo lo establecido en el artículo 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero analicé y evalué el cumplimiento durante el año 2017 de las atribuciones que le competen a la Asamblea General de Representantes de Socios y Consejos de Administración y de Vigilancia, descritas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, Estatuto y Reglamento Interno y basado en el examen efectuado, opino que la Asamblea y los Consejos han cumplido sustancialmente sus atribuciones, derivando en un adecuado funcionamiento del Gobierno Cooperativo.

2

### 3. Evaluación del Control Interno y de Otros Aspectos Relativos a Riesgos

El Consejo de Administración y la Administración de **Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo**, han dado cumplimiento a las políticas, procedimientos de control interno y evaluación de riesgos, los cuales han permitido asegurar razonablemente la conducción ordenada y eficiente de las actividades, la adhesión a las políticas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la preparación de información financiera confiable y oportuna. Enumero las actividades que ejecuté durante el período informado:

- Evalué la existencia de políticas, procedimientos operativos, normas de control interno, políticas y procedimientos incluidos en manuales u otro instrumento que posee la Cooperativa.
- Comprobé el cumplimiento de las normas relativas a vinculación, examinando la veracidad de la información contenida en los reportes correspondientes y con corte al 31 de diciembre del 2017, el saldo de vinculados es US\$ 6.306.809 equivalente al 7,66% del patrimonio técnico del año anterior

DOMICILIO: Benigno Malo 9 -75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar  
Teléfono (593) 7 4041604 / Cuenca - Ecuador

Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 04-09-2018

Revisado por: CCR.  
Fecha: 05-09-2018



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
EVALUACIÓN DE RIESGO**

**P.T.ER-E N°6  
3/3**



**Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA  
www.jardinazuayo-fir.ec

por la administración de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo** durante el año 2017, guardan conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y, responden a las disposiciones de la Asamblea de Representantes y del Consejo de Administración.

**5. Cumplimiento Legal**

El Consejo de Administración y la Administración de **Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo**, han dado cumplimiento a las normas, reglamentos y disposiciones vigentes y al envío oportuno de información a la SEPS. Reseño las actividades que ejecuté durante el período:

- Examiné que la Cooperativa cumpla con el envío de los Informes que demandan la SEPS dentro de los tiempos previstos.
- Revisé la correspondencia de la SEPS, constatando que las comunicaciones de conocimiento obligatorio para el Consejo de Administración, fueran conocidas.
- Constaté que los expedientes de los socios activos de **Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo**, estén enmarcados a disposiciones internas y normativa de la SEPS.
- Evalué el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y patronales.
- Examiné que los respaldos y los comprobantes contables generados en la Cooperativa, observen el cumplimiento de las disposiciones normativas establecidas.

Con respecto a lo mencionado informo que no existen incumplimientos.

Finalmente, como resultado de la ejecución de mis actividades durante el período informado, procedí con la emisión de los siguientes informes requeridos y remitidos al organismo de control:

- Cuatro informes trimestrales de gestión para conocimiento del Consejo de Administración.
- Cuatro informes trimestrales de gestión para conocimiento del Consejo de Vigilancia.
- Cinco informes mensuales de créditos castigados.

A los señores Representantes de Socios y miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia les reitero mi agradecimiento por la confianza y apoyo recibido.

Muy atentamente,



**Hernán Urgilés Heredia**  
AUDITOR INTERNO

Cuenca, marzo 23 del 2018

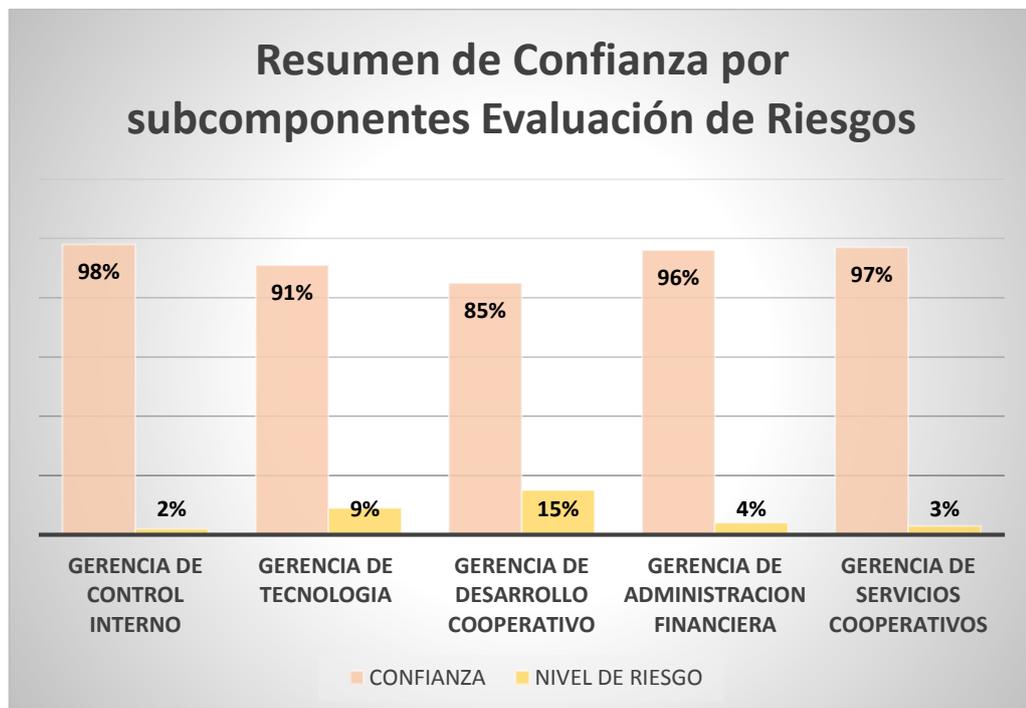
DOMICILIO: Basilio Malo 9 - 75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar  
Teléfono (593) 7 4041604 / Cuenca - Ecuador

**Elaborado por: ERQ.**  
**Fecha: 04-09-2018**

**Revisado por: CCR.**  
**Fecha: 05-09-2018**

RESUMEN DE CONFIANZA POR SUBCOMPONENTE					
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDÍN AZUAYO					
SUBCOMPONENTE	CONFIANZA		RIESGO DETERMINADO		REFERENCIA
	%	NIVEL	%	NIVEL	
Gerencia de Control Interno	98%	ALTO	2%	BAJO	P.T.ER-C N°2
Gerencia de Tecnología	91%	ALTO	9%	BAJO	P.T.ER-C N°2
Gerencia de Desarrollo Financiero	85%	ALTO	15%	BAJO	P.T.ER-C N°2
Gerencia de Servicios Cooperativos	97%	ALTO	3%	BAJO	P.T.ER-C N°2
Gerencia Administrativa Financiera	96%	ALTO	4%	BAJO	P.T.ER-C N°2

Elaborado por: ERQ.  
Revisado por: CCR





**Fuente:** Elaborado por los autores



 <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.</b> <b>"MÉTODO COSO III"</b>							<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> <b>P.T.AC-C</b>  <b>N°1</b> </div>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>							
No	FACTORES DE CONTROL			PONDERACION TOTAL	CALIFICACION	PAPELES DE TRABAJO	OBSERVACIONES
	PREGUNTAS.	SI	NO				
<b>PRINCIPIOS</b>							
<b>10</b>	<b><i>Principio: Diseño y desarrollo de actividades de control</i></b>						
<b>10,1</b>	¿La Gerencia de Control interno está involucrada en la revisión e implementación sobre los posibles eventos de riesgos que pueden afectar la Cooperativa Jardín Azuayo? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno, sección atribuciones y responsabilidad en su literal n. Coso III. Punto de enfoque 51.</b>	<b>X</b>		<b>10</b>	10	<b>P.T.ACC-E N°1</b> <b>P.T.AC-N N°11</b>	
<b>10,2</b>	¿En la Cooperativa Jardín Azuayo, se realizan Arqueos de Garantías? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Administrativa Financiera, sección atribuciones y responsabilidades en su literal r. Coso III. Puntos de enfoque 53-54.</b>	<b>X</b>		<b>10</b>	10	<b>P.T.ACC-E N°2</b> <b>P.T.AC-N N°1</b>	
<b>10,3</b>	¿La Cooperativa Jardín Azuayo, define lineamientos para la gestión de los reclamos de socios? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerente de Servicios Cooperativos, sección de atribuciones y responsabilidades en su literal e. Coso III. Punto de enfoque 52.</b>	<b>X</b>		<b>10</b>	10	<b>P.T.ACC-E N°3</b> <b>P.T.AC-N N°9</b>	
<b>10,4</b>	¿El departamento de Talento de Humano propone e implementa un sistema de valoración de						



	desempeño a nivel institucional? <b>Manual Orgánico Funcional, Dirección de Talento Humano, sección atribuciones y responsabilidades en su literal m. Coso III Punto de enfoque 54.</b>	X		10	9	<b>P.T.ACC-E N°4 P.T.AC-N N°8</b>	Manejan e sistema interno COMPERS
10,5	En la Cooperativa Jardín Azuayo, las operaciones sobre el tratamiento, registro, autorización y revisión de las transacciones, ¿están adecuadamente distribuidas entre las distintas personas en la Agencia? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Administrativa Financiera, sección atribuciones y responsabilidades en su literal ee. Coso III. Punto de enfoque 54.</b>	X		10	8	<b>P.T.ACC-E N°2 P.T.AC-N N°2</b>	
10,6	¿En la Cooperativa Jardín Azuayo se realizan arqueo de caja, incluyendo la bóveda, en la semana? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de servicios cooperativos, sección atribuciones y responsabilidades en su literal I. Coso III. Punto de enfoque 54.</b>	X		10	9	<b>P.T.ACC-E N°3 P.T.AC-N N°3</b>	
10,7	¿Se realizan arqueo diarios a los cajeros automáticos de la Cooperativa Jardín Azuayo? <b>Manual Orgánico Funcional, Dirección de seguridad física, sección atribuciones y responsabilidades en su literal m. Coso III. Punto de enfoque 54.</b>		X	10	7	<b>P.T.ACC-E N°2 P.T.AC-N N°7</b>	Trimestralmente
11	<b>Principio: Diseño y desarrollo de controles generales sobre la tecnología</b>						



11,1	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo proponer medidas y procedimientos de prevención acerca de la Seguridad de la Información? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Seguridad de seguridad de información, sección atribuciones y responsabilidades en su literal c. Coso III. Punto de enfoque 59.</b>	X		10	8	P.T.ACC-E N°2 P.T.AC-N N°4	
11,2	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo realiza investigaciones, análisis sobre incidentes y problemas relacionados con la Seguridad de la Información e informar los riesgos detectados? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Seguridad de seguridad de información, sección atribuciones y responsabilidades en su literal h. Coso III. Punto de enfoque 59.</b>	X		10	7	P.T.ACC-E N°2 P.T.AC-N N°10	
12	<b>Principio: Despliegue de políticas y procedimientos</b>						
12,1	¿Existe en la Cooperativa Jardín Azuayo procedimientos y seguimientos hacia los créditos otorgados? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Control Interno, sección atribuciones y responsabilidades en su literal d. Coso III. Punto de enfoque 61.</b>	X		10	10	P.T.ACC-E N°1 P.T.AC-N N°5	
12,2	¿La Gerencia de Servicios Cooperativos establece métodos de detección para créditos vencidos? <b>Manual Orgánico Funcional, Dir. Operación, sección atribuciones y responsabilidades en su literal j. Coso III. Puntos de enfoque 63-64-65.</b>	X		10	9	P.T.ACC-E N°3 P.T.AC-N N°6	
<b>TOTAL</b>				<b>110</b>			
<b>CALIFICACIÓN MAXIMA</b>					<b>95</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>				<b>86%</b>		<b>ALTO</b>	



## Universidad de Cuenca

---

<b>NIVEL DE RIESGO</b>			<b>14%</b>		<b>BAJO</b>	
------------------------	--	--	------------	--	-------------	--

	<b>ENTREVISTA</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>JARDÍN AZUAYO LTDA</b> <b>"MÉTODO COSO III"</b> <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>P.T.ACC-E N°1</b>
<p><b>Cuestionario aplicado: Gerencia de Control Interno</b> <b>Especialista de Auditoria Interna</b></p> <p><b>10,1 ¿Está la Gerencia de Control Interno involucrada en la revisión e implementación sobre los posibles eventos de riesgos que pueden afectar la Cooperativa?</b> Si, pues gestiona el desarrollo institucional desde el ámbito de la seguridad integral, mediante la implementación de sistemas de seguridad, con la finalidad de minimizar o eliminar los eventos de riesgo que puedan afectar el patrimonio, personas e información de la Cooperativa, garantizando el cumplimiento de la filosofía, visión, misión y objetivos estratégicos.</p> <p><b>12,1 ¿Existe en la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, procedimientos y seguimientos hacia los créditos otorgados?</b> Si, en la Cooperativa Jardín Azuayo contamos con un manual de proceso para el análisis y concesión de créditos.</p> <p><b>Elaborado por: CCR.</b> <b>Fecha: 10-09-2018</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Revisado por: MDR.</b> <b>Fecha: 11-09-2018</b></p>		



ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"  
ACTIVIDADES DE CONTROL

P.T.ACC-E N°2

**Cuestionario Aplicado: Gerencia Administrativa Financiera  
Directora de Servicios Administrativos**

**10,2 ¿En la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, se realizan Arqueos de Garantías?**

En la cooperativa se realiza el arqueo de garantías cada trimestre mediante la planificación del departamento de auditorías y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**10,5 En la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, las operaciones sobre el tratamiento, registro, autorización y revisión de las transacciones, ¿están adecuadamente distribuidas entre las distintas personas en la Agencia?**

La Cooperativa Jardín Azuayo efectivamente cuenta con perfiles transaccionales para cada empleado, es decir ese perfil no es flexible ni transferible, únicamente pertenece a la persona encargada de dichas funciones que desempeña, estas son atribuidas por el Departamento de Talento Humano a través del sistema Jacic.

**10,7 ¿Se realizan arqueos diarios a los cajeros automáticos de la Cooperativa Jardín Azuayo?**

No se realiza únicamente cuando va Auditoría Interna

**11,1 ¿La Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, propone medidas y procedimientos de prevención acerca de la Seguridad de la Información?**

La Cooperativa Jardín Azuayo cuenta con la Dirección de Seguridad de la Información la misma que preserva la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de la información de la Cooperativa, mediante la implementación y mejora continua de controles de seguridad, basados en estándares y regulaciones aplicables.

**11,2 ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, realiza investigaciones, análisis sobre incidentes y problemas relacionados con la Seguridad de la Información e informar los riesgos detectados?**

Si emite resultados más no informes, por ejemplo, de ataques a la página web transaccional.

**Elaborado por: CCR.**

**Revisado por: MDR.**



**Fecha: 05-09-2018**

**Fecha: 06-09-2018**



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"  
ACTIVIDADES DE CONTROL**

**P.T.ACC-E N°3**

**Cuestionario Aplicado: Gerencia de Servicios Cooperativos  
Directora de Servicios Administrativos**

**10,3 ¿La Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, define lineamientos para la gestión de los reclamos de socios?**

Los socios pueden acceder a reclamos a la Cooperativa mediante el llenado de formularios SAR (Sistema Automatizado de Reclamos) en las oficinas o en Coordinación General (sección administrativa) para que ese formulario lo acoja el Departamento de Operaciones y le dé su debida respuesta o soporte al reclamo.

**10,6 ¿En la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, se realizan arqueos de caja, incluyendo la bóveda, en la semana?**

La normativa Interna expresa que se deben realizar 4 arqueos al mes a toda la bóveda de cada oficina realizado por el jefe de agencia, además de los arqueos de efectivo realizados por Auditoría Interna, que mínimo deben ser uno cada 10 meses a las 48 oficinas de la Cooperativa y finalmente Auditoría Interna, realiza arqueos a Tesorería que es la caja central de la entidad quién envía y recibe efectivo hacia y desde las oficinas y bancos con los que la Cooperativa trabaja.

**12,2 ¿La Gerencia de Servicios Cooperativos establece métodos de detección para créditos vencidos?**

Los Servicios Cooperativos, Dirección de Riesgos y Auditoría realizan consultas a la base de datos para generar el reporte de días de mora desde 1 día hasta cartera vencida para poder demandar o castigar los créditos.

**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 06-09-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 07-09-2018**



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"  
ACTIVIDADES DE CONTROL**

**P.T.ACC-E N°4**

**Cuestionario Aplicado: Gerencia de Desarrollo Cooperativa  
Analista de Talento Humano II**

**10,4 ¿El departamento de Talento de Humano propone e implementa un sistema de valoración de desempeño a nivel institucional?**

Claro que sí, existe el sistema llamado "Compers" en donde cada colaborador califica el desempeño de los compañeros del mismo departamento y la calificación total afecta a un posible análisis de incremento de sueldo y a la calificación para cambio de cargo dentro de la Cooperativa.

**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 06-09-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 07-09-2018**



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"  
ACTIVIDADES DE CONTROL**

**P.T.ACC-N N°1**

**¿En la Cooperativa Jardín Azuayo se realizan Arqueos de Garantías?**

En la visita que se realizó a la Cooperativa Agencia Cuenca y mediante la técnica de verificación ocular, y documental se observó y constató que se realiza Planes de Auditoría conjuntamente con las SEPS, dentro de los planes de auditoria están los arqueos de garantías, los mismos que se realizan cada trimestre; Para la revisión de estas garantías se establece una muestra, se considera la data de garantías y se establece un porcentaje de acuerdo al universo.

Las garantías consisten en: el socio se acerca y saca un crédito, se le da un título valor, el socio asegura que va a cancelar con un pagare, por ejemplo, el socio firma el documento correspondiente (deudor y garantes) el departamento de auditoría se encarga de verificar uno a uno que estén firmados, y debidamente llenados, en el último arqueo del periodo 2016 el auditor evidencio 12 pagares faltantes.

**⊕ Detalle de pagarés no encontrados:**

Archivo	Código Socio	Número Crédito	Nombre Deudor	Monto Real US\$	Fecha Crédito	Saldo Capital US\$	Liquidado Por	Existe Pagaré
872	10872	364780	Peralta Barrigas Piedad Graciela	4.000,00	03/03/2015	1.467,00	Chasifan Damián	No
2693	12693	300196	Mejía Cusco Dolores Esperanza	20.000,00	21/10/2013	4.226,95	Vera Gabriela	No
14781	234333	342966	Illescas Domínguez Ximena Esperanza	15.000,00	08/09/2014	7.923,14	Cedillo Mercy	No
16851	250457	513796	Vera Guzmán Gabriela Del Rocio	500,67	18/09/2017	214,49	Muñoz Chris	No
16851	250457	513025	Vera Guzmán Gabriela Del Rocio	900,83	13/09/2017	109,04	Campoverde Sandra	No
18401	261734	254150	Montaño Guaiillas Nube Marlene	10.000,00	25/10/2012	347,67	Ramón Luis	No
18969	265804	459430	Pérez Pulgarín Ruth Cecilia	30.000,00	28/11/2016	27.342,71	Cumbe Janne	No
22068	284859	522406	Tenezaca Tenezaca José María	50.000,00	09/11/2017	49.540,06	Loja Dieg	No
29501	333802	446224	Guzmán Monje Laura Manuela	5.000,00	05/08/2016	1.630,19	Campoverde Sandra	No
32022	350078	473089	Quinga Jácome Freddy Marcelo	8.000,00	10/02/2017	6.716,46	Lucero Antonio	No
32774	355171	459212	Sanmartín Quesada Rosa Leonor	10.000,00	21/10/2016	8.179,44	Ortiz Pamel	No
32975	356238	464162	Nieves Huanga Julia Esther	1.800,00	25/11/2016	400,00	Ulloa Dunia	No

**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 05-09-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 06-09-2018**



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"  
ACTIVIDADES DE CONTROL**

**P.T.ACC-N N°2**

¿En la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, las operaciones sobre el tratamiento, registro, autorización y revisión de las transacciones, ¿están adecuadamente distribuidas entre las distintas personas en la Agencia?

A través de la técnica de verificación ocular se observó que todo registro, autorización y transacción, en la Cooperativa mantiene pistas de auditoría con el usuario de cada empleado, es decir las pistas identifican el usuario, el nombre del colaborador, el tipo de transacción con fecha hora y minutos que realizó, desde una consulta hasta el guardar de la transacción y su posterior modificación.

Según el perfil del cargo de cada colaborador se autoriza el uso de las diferentes plataformas del sistema, es decir un cajero no podría ingresar a la plataforma contabilidad, o un ingeniero en sistemas no puede acceder a dar un crédito.

**SOLICITUD DE CREDITO**

Actividad Financiera: 2 COLOCACIONES      Credito No: 540677      Estado: Liquidado      Fecha: 23-02-2018

Tipo Cliente: 1 SOCIOS      Nro. Socio: 500149      No. Identif: 0105141477      Archivo: 51558

Moneda: 1 DOLARES

F Recursos Credito: P CON RECURSOS PROPIOS      Nombre del Cliente: MUÑOZ ABRIL GABRIELA ESTEFANIA

Producto: 1 ORDINARIO INDIVIDUAL      2 CONSUMO

Metodología Credito: Empleados con descuento de rol      Novacion:      Saldo Pendiente:      Vinculado: No

Producto	Moneda	No. Cuent	Saldo Tot	Saldo Disp	Saldo Promedio	Valor a Pignorar	A	Fechas Base de Credito
AHORROS A LA VISTA	DOLARES	2234077	402.88	402.88	201.95	83.88	4	DIAS
AHORROS A LA VISTA	DOLARES	2302349	1,178.71	1,178.71	601.01	0.00	3	F. Inicial 11-12-2018
CERTIFICADOS	DOLARES	2205799	73.92	20.00	13.92	48.92	1	F. Final 11-12-2018
MI PEQUEÑA ALCANCIA	DOLARES	1938816	0.00	0.00	1,276.22	0.00	2	Saldos Promedios

Destino Financiero: OT NO PRODUCTIVAS (PARA OPERACIONES INMOBILIARIAS, VIVIENDA)      Destino Geografico del Credito:      Base Cred: 2,093.10

Subsector: T97 ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE PER      Nivel 1: T9700 ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE I

Ocupacion: T970000      PRIMER CREDITO PARA PAGO POR MAESTRIA EN ECONOMIA UNIVERSO      REV

Debito Automatico:

Cantidad Solicitada: 8,000.00      V.Cert.: 40.00      Plazo en Meses:      Periodicidad: ME Mensual      30

No Cuotas: 60      Tasa de Interes: 12.77      Dia Fijo:       S Acreditado: 8,000.00      Estado de Cuenta

No Dias Primer Pag: 9      TEA: 13.93      TIR: 13.04      Int Fijo:       Paagos de Creditos

Mora: 0.00      %Pignoracion: 1.66      Permanente:       Eliminar Solicitud

Periodos Gracia: 0      Tabla Amortiza:      Capital Fijo:      Desem Parc:       Contrato      Contrato S. Desg.

Nuevo Credito      Buscar Credito      Informacion Solicitante      Garantias Propuestas      Imprimir Solicitud      Grabar Solicitud      Tabla S. Desg.

RA      RL      RI      OC      H...      Informe Tecnico      Enviar a Comision      Aprobar Credito      Documentos Soporte      Liquidar Credito      Imprimir Decision

Elaborado por: CCR.  
Fecha: 05-09-2018

Revisado por: MDR.  
Fecha: 06-09-2018



CÉDULA NARRATIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JARDÍN AZUAYO LTDA
" MÉTODO COSO III "
ACTIVIDADES DE CONTROL

P.T.ACC-N N°3

¿En la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, se realizan arquezos de caja, incluyendo la bóveda, en la semana?

A través de la técnica de verificación ocular se observó que tanto los arquezos de caja, como los de bóveda, realizan el departamento de Servicios, Jefe de Agencia conjuntamente con el de Auditoria Interna

El arqueo de caja se realiza diariamente por cada cajero y por el supervisor de caja, el que se encarga de constatar el cuadre diario, verificando las transacciones efectuadas versus lo reflejado en el sistema.

Por otro lado, el arqueo de bóveda se realiza dos veces al mes y tiene la duración de un día completo, la totalidad del dinero es enviado al Banco central del Ecuador.

COAC "JARDIN AZUAYO"
APERTURA DE CAJA #: 862185
Oficina: Cuenca - Centro
Fecha/hora Apertura : 09/11/17 06:00
Fecha/hora Impresion : 09/11/17 06:00
Moneda DOLARES
Nro. Secuencia 111200186
Desglose de Cheques
Nombre del Banco Valor # Cheques # Cuentas
Total Desglose : .00
Desglose de Efectivo
Denominacion Valor Cantidad Total
BILLETES 100.00 15.00 1,500.00
BILLETES 50.00 49.00 2,450.00
BILLETES 20.00 350.00 6,700.00
BILLETES 10.00 157.00 1,570.00
BILLETES 5.00 160.00 800.00
BILLETES 1.00 2.00 2.00
MONEDAS 1.00 194.00 194.00
MONEDAS .50 1.00 .50
MONEDAS .25 35.00 15.75
MONEDAS .10 2.00 .20
MONEDAS .05 .00 .00
MONEDAS .01 500.00 5.00
Total Desglose : 13,296.45
Total Moneda : 13,296.45
COAC "JARDIN AZUAYO"
CIERRE DE CAJA #: 860729
Cajero(a): BERNAL TROYA JUAN JOSE Oficina: Cuenca - Centro
DEFINITIVO
Fecha Apertura: 09/11/17 08:02 Fecha Impresion: 09/11/17 17:25
Moneda DOLARES Numero Apertura : 862186
Nro. Secuencia 111202159
Desglose de Cheques
Efectivo Cheque Total
Saldo Inicial 13,296.45 .00 13,296.45
INGRESOS
47 DEPOSITOS DEPOSITO CON LIBRETA 15,786.00 .00 15,786.00
7 DEPOSITOS DEPOSITOS EN CHEQUES .00 21,620.68 21,620.68
2 DEPOSITOS Deposito con Libreta 32.50 .00 32.50
45 DEPOSITOS DEPOSITO SIN LIBRETA 10,844.95 .00 10,844.95
4 DEPOSITOS Apertura de Cuenta 20.00 .00 20.00
2 DEPOSITOS DEPOSITO CON LIBRETA 399.00 .00 399.00
3 NOTAS DE CREDITO Recaudaciones 730.72 .00 730.72
1 INGRESOS Ingreso de caja recauda 7.75 .00 7.75
1 INGRESOS Ing. comision Pens. Ail 1.56 .00 1.56
1 INGRESOS Ingreso trans. SERVIPAG 434.55 .00 434.55
6 INGRESOS RECAUDACIONES VARIAS 224.97 .00 224.97
1 INGRESOS Ing. Costo Mat. Vehicul .60 .00 .60
1 INGRESOS Ingreso recaud. Emp. El 154.78 .00 154.78
1 INGRESOS Ing. cobro Pens. Aljam 423.62 .00 423.62
2 INGRESOS Ingreso Transf. entre 7,605.00 .00 7,605.00
11 INGRESOS In Caja Crédito Cuentas 1,997.62 .00 1,997.62
1 INGRESOS I/C Costo recaudaciones .40 .00 .40
Total Ingresos : 38,244.02 21,620.68 59,864.70
EGRESOS
85 RETIROS RETIROS CON LIBRETA 30,151.81 .00 30,151.81
1 NOTAS DE DEBITO NOTA DE DEBITO E 984.19 .00 984.19
1 EGRESOS Pago de Bono Solidario 1,150.00 .00 1,150.00
1 EGRESOS Pagos giros RIA 150.00 .00 150.00
1 EGRESOS Egresos Caja Concepto de 4,605.00 .00 4,605.00
1 EGRESOS Transf. cheques Canara .00 21,620.68 21,620.68
3 EGRESOS Egreso transf. entre ca) 14,879.47 .00 14,879.47
Total Egresos : 51,520.47 21,620.68 73,141.15
Saldo de Caja : 20.00 .00 20.00
Saldo Arqueo Fisico : .00 .00 .00
Sobrante Falta : -20.00 .00
Elaborado Revisado
BERNAL TROYA JUAN JOSE

Elaborado por: CCR.  
Fecha: 07-09-2018

Revisado por: MDR.  
Fecha: 08-09-2018



**CÉDULA NARRATIVA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**JARDÍN AZUAYO LTDA**  
**"MÉTODO COSO III"**  
**ACTIVIDADES DE CONTROL**

P.T.ACC-N N°4

**¿La Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, proponer medidas y procedimientos de prevención acerca de la Seguridad de la Información?**

En la visita a la Cooperativa Jardín Azuayo, Agencia Cuenca, través de la verificación documental e indagación con el Especialista de Seguridad de la Información se constató que en la Cooperativa existe la "Resolución 133" que consta sobre el Manejo de Seguridad de la Información.

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>a) Garantizar de manera oportuna el desarrollo de aplicaciones bajo los estándares de calidad, seguridad y otros que disponga la institución;</li><li>b) Asesorar a la Gerencia de Tecnología para la toma oportuna y eficaz de decisiones sobre el desarrollo de las aplicaciones internas o externas;</li><li>c) Garantizar la implementación de estándares y buenas prácticas de desarrollo homogéneos en su dirección;</li><li>d) Asegurar la ejecución óptima de sus procesos acorde a los objetivos institucionales;</li><li>e) Cumplir con las disposiciones de seguridad informática, calidad y de organismos de control tanto internos como externos que le competen;</li><li>f) Administrar y Gestionar el cumplimiento de los contratos de bienes o servicios de su competencia;</li><li>g) Dar cumplimiento a las normativas internas y externas;</li><li>h) Administrar los Acuerdos de Nivel Operativo entre los departamentos de Tecnología;</li><li>i) Asesorar en el diseño de los servicios que demandan automatización dentro de la institución;</li><li>j) Desarrollar eficientemente las automatizaciones requeridas por todas las instancias institucionales; Apoyar en la integración de los sistemas informáticos en producción sobre la plataforma tecnológica de la institución;</li><li>k) Apoyar en la instalación, configuración e integración de los aplicativos con las actividades de los procesos de negocio;</li><li>l)</li><li>m) Participar activamente en la construcción y ejecución del Plan de Contingencia y Recuperación de Desastres Informáticos;</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>f) Asesorar en el diseño técnico de los servicios que demandan automatización;</li><li>g) Garantizar la calidad funcional y técnica de las aplicaciones antes de su ingreso a certificación;</li><li>h) Establecer indicadores de calidad para cada aplicación;</li><li>i) Cumplir con los estándares y buenas prácticas de calidad establecidos;</li><li>j) Administrar los contratos de bienes o servicios de su competencia;</li><li>k) Generar información ejecutiva sobre la dinámica del negocio para la toma de decisiones administrativas;</li><li>l) Dar cumplimiento a las normativas internas y externas;</li><li>m) Administrar los Acuerdos de Nivel Operativo entre los departamentos de Tecnología;</li><li>n) Asegurar la ejecución óptima de sus procesos acorde a los objetivos institucionales;</li><li>o) Coordinar con la Dirección de Seguridad de la Información las normas y políticas referentes a seguridad informática para su posterior implementación en el área de tecnología;</li><li>p) Reportar a la Dirección de Seguridad de la Información, las implementaciones realizadas en el área de tecnología en temas de seguridad informática;</li><li>q) Velar por las condiciones de Salud y Seguridad Ocupacional de los miembros de su equipo establecidas dentro de la institución;</li><li>r) Las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Gerencia de Tecnología dentro del ámbito de su misión.</li></ul> <p><b>Productos y Servicios:</b></p> <p>Dep. de Calidad Informática:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. Diseño técnico de los servicios automatizados</li><li>2. Indicadores de calidad para cada aplicación</li></ul> |
|---|--|

El especialista de Seguridad de la Información afirma que "...*Todo funcionario está obligado a cumplir con todas las pautas que se encuentran en la "Resolución 133" de esta manera se garantiza el cumplimiento e implementación de las medidas de seguridad informática y calidad en la institución, cumpliendo con la normativa interna y externa de la Cooperativa...*"

Elaborado por: CCR.

Revisado por: MDR.



**Fecha: 07-09-2018**

**Fecha: 08-09-2018**



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"  
ACTIVIDADES DE CONTROL**

**P.T.ACC-N N°5**

**¿Existe en la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, procedimientos y seguimientos hacia los créditos otorgados?**

A través de la técnica de verificación documental se verificó que el Departamento de Auditoría es el encargado de analizar el proceso y seguimiento del crédito, esta toma una muestra de los créditos otorgados, (microcréditos) se encarga de revisar toda la documentación y analizar si el crédito está bien otorgado.

A su vez para seleccionar la muestra se basan en toda la data de créditos, una vez seleccionada los deudores se realiza la respectiva constatación, para verificar si el crédito se usó para el destino solicitado, esto se realiza para evitar el sobreendeudamiento del socio.

Una vez terminada el proceso y seguimiento del destino de crédito se realiza el informe en donde se detalla todas las novedades de la constatación, el mismo que es enviado a Gerencia, Dirección de cumplimiento, Servicios financieros.

ARCHIVO	CODIGO SOCI	NUMERO CREDITO	NOMBRES DEUDOR	RAZONAL	MONTO RE	TASA	FECHA CREDITO	año	PLAZO	ES TA	GRUPO	SALDO CAPIT	LIQUIDADO	GARANTIA	Dias Mor	Codigo del Bi	Val or	Existe Pagare?	Existe Hipoteca?	En tesoreria	Hipoteca Si/No
308	453691	502780	BRAVO MARIA ROSARIO		7,000.00	12.77	21/7/2017	2.017	24 ME	L		5,249.98	VERA G412_FIRMAS					ok			
309	453706	390656	SUIN CAJAMARCA MANUEL MARIA		18,000.00	12.77	3/8/2015	2.015	72 ME	L		12,441.98	VERA G412_FIRMAS					ok			
310	347291	479786	YASCARIBAY GUZMAN MANUEL FERNA		30,000.00	12.77	10/4/2017	2.017	84 ME	L		28,019.18	CUMBE A12_FIRMAS					ok			
310	453730	374654	MALDONADO DELGADO MARIA MAG		3,000.00	15.00	15/4/2015	2.015	36 ME	L		320.49	BERMEQ A12_FIRMAS					ok			
311	480473	502405	CALLE MOGROVEJO FRANKLIN CORNE		600.00	11.22	1/8/2017	2.017	6 ME	L		105.44	AUQUILLA A12_FIRMAS					ok			
311	453804	383411	MARCILLO BAZURTO JULIO CESAR		3,000.00	15.00	12/6/2015	2.015	36 ME	L		531.15	BERMEQ A12_FIRMAS					ok			
317	454047	509788	GONZALEZ SIGUENCIA WILLAN ARTUR		7,000.00	12.77	31/8/2017	2.017	36 ME	L		6,390.59	NAULA A12_FIRMAS					ok			
317	480753	412834	COBOS DELGADO DAVID FERNANDO		20,000.00	15.00	12/1/2016	2.016	84 ME	L		16,264.82	ORTIZ PA13_HIPOTECA		15854	##	ok	ok			
318	454171	531700	ZHAJAY CAJAMARCA JAIME BOURJAR		15,000.00	15.00	#####	2.017	36 ME	L		15,000.00	TENECO A12_FIRMAS					ok			
319	10319	290381	REINOSO REINOSO EDISON HERMEL		20,000.00	15.00	23/9/2013	2.013	84 ME	L		10,788.55	LUCERO A13_HIPOTECA		10778	##	ok	ok			
319	481055	448392	CHIMBO MATAILO DIANA ELIZABETH		1,500.00	15.00	15/8/2016	2.016	24 ME	L		488.60	BACULIN A12_FIRMAS					ok			
321	454215	506874	FAJARDO GARCIA JESSICA ALEXANDRA		5,000.00	15.00	16/8/2017	2.017	24 ME	L		4,092.30	NAULA A12_FIRMAS					ok			
322	481328	532427	FALCONI VEINTEMILLA JUAN CARLOS		5,000.00	12.77	#####	2.017	12 ME	L		5,000.00	AUQUILLA A12_FIRMAS					ok			
325	481384	413260	AUQUILLA SEMINARIO ANA GABRIELA		5,000.00	15.00	#####	2.015	36 ME	L		1,785.01	CUMBE A12_FIRMAS					ok			
328	433254	513052	CALVO CANO HECTOR FABIO		5,000.00	15.00	18/9/2017	2.017	36 ME	L		4,560.98	ORTIZ PA12_FIRMAS					ok			
329	455004	510186	LITUMA PACHECO CHRISTIAN FERNAN		1,500.00	15.00	1/9/2017	2.017	18 ME	L		1,268.69	GONZALEZ A12_FIRMAS		69			ok			
331	306568	517640	SARI DOMINGUEZ LUIZA FAVIOLA		1,500.00	15.00	#####	2.017	18 ME	L		1,279.03	BELTRAN A12_FIRMAS					ok			
333	482367	480852	YUNGA GUANOQUIZA JULIO HUMBER		1,500.00	15.00	28/3/2017	2.017	18 ME	L		802.02	ORTIZ PA12_FIRMAS					ok			
333	10333	494730	PEREZ AVECILLAS CARMITA DE JESUS		7,000.00	12.77	15/6/2017	2.017	24 ME	L		5,121.07	SEGARRA A12_FIRMAS					ok			
334	482387	484427	MAZA MALLA MONICA DEL ROCIO		1,500.00	12.77	22/8/2016	2.016	18 ME	L		93.86	BELTRAN A12_FIRMAS					ok			

Elaborado por: CCR.  
Fecha: 10-09-2018

Revisado por: MDR.  
Fecha: 10-09-2018





**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"  
ACTIVIDADES DE CONTROL**

**P.T.ACC-N N°6**

**¿La Gerencia de Servicios Cooperativos establece métodos de detección para créditos vencidos?**

Mediante la técnica de verificación ocular se constató que los departamentos encargados son: Servicios Cooperativos, Dirección de Riesgos y Auditoría a su vez, existe una persona encarga como el analista de riesgos, quién verifica la data todos los lunes y extrae todos los créditos de mora mayor a un día, y envía a los oficiales de recuperación de cartera a su vez ellos realizan la notificación a los deudores los montos correspondientes en mora.

Dentro de recuperación de cartera hay políticas: Si se atrasa más de 8 días hay que llamar

- Si se atrasa de 1 a 4 días hay que llamar al socio.
- De 5 a 8 días se realiza la respectiva notificación escrita más 5 dólares de mora.
- Desde 8 días o más hay que llamar al socio y garantes además realizar una notificación escrita más 5 dólares de mora.
- Pasados 60 días se realiza la notificación extrajudicial, y se publica en la prensa.
- Pasados 90 días se inicia una demanda, en el caso de que el socio se declarara insolvente se realiza un crédito al garante con la condición que ese dinero cubra la deuda, además el deudor ya no tiene acceso a más créditos en la Cooperativa.

**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 11-09-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 12-09-2018**



**CÉDULA NARRATIVA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**JARDÍN AZUAYO LTDA**  
**"MÉTODO COSO III"**  
**ACTIVIDADES DE CONTROL**

**P.T.ACC-N N°7**

**¿Se realizan arquezos diarios a los cajeros automáticos de la Cooperativa Jardín Azuayo?**

En la visita que se realizó a la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, mediante la técnica de indagación con la Directora de Servicios Administrativos nos indicó que "...La Cooperativa no realiza arquezos diarios a los cajeros automáticos, sino de manera trimestral, los mismos que realizan el Departamento de Auditoria Interna..."

A su vez se verificó que los montos que se asignan a cada cajero automático, depende del historial de transacciones y la ubicación, cabe mencionar que todos los montos están debidamente asegurados con la póliza de seguros.



FORMULARIO OPERATIVO DE ATM Versión: 2.2

FECHA: 10/03/17 HORA: 09:12

OFICINA: [ ] UBICACIÓN ATM: [ ] RESPONSABLE DE ATM: [ ]

ALIMENTACIÓN:  ADICIÓN:  CUADRE FÍSICO  ARQUEO  CAJERO NCR  CAJERO DEBOLDO

Bandejas	\$5	\$10	\$20
Revisados			
Total			

Denominación	\$5	\$10	\$20
Cantidad	200	200	
Total	8000	4000	

	Bandeja 1 \$5			Bandeja 2 \$10			Bandeja 3 \$20		
	Reserva	Físico	Diferencia	Reserva	Físico	Diferencia	Reserva	Físico	Diferencia
Bandejas	130	130	-				40	30	-
Revisados	4	4	-				2	2	-
Total 1	134	134	-	41	41	-	42	32	-
Total 2									

	\$5	\$10	\$20
Físico	134	41	40
Transferido	0	200	200
Total	134	241	240

	\$5	\$10	\$20
Bandeja	133	210	239
Revisados	1	1	1
Total	134	211	240

	\$5	\$10	\$20
Partida	-	-	-
Sobrante	-	-	-

ENTREGA/COFRETE: [ ]

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:  
 [Firma] Responsable de ATM  
 [Firma] Operador/ Encargado de Líquidos  
 [Firma] Cobertura Compañía

Elaborado por: CCR.

Revisado por: MDR.



Fecha: 07-09-2018

Fecha: 08-09-2018



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"  
ACTIVIDADES DE CONTROL**

**P.T.ACC-N N°8**

**¿El Departamento de Talento de Humano propone e implementa un sistema de valoración de desempeño a nivel institucional?**

Mediante la técnica de verificación documental se verificó que todo el personal de la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca tiene un Sistema de Evaluación de Desempeño llamado "Compers o 3-60", la misma que es realizada por el Departamento de Talento Humano, la finalidad de la evaluación de competencias y habilidades en medir su nivel de desempeño entre todos los compañeros que laboran dentro del mismo departamento.

Las evaluaciones de competencias se califican en letras, cuando un colaborador tiene calificación la letra:

- C= BAJA                      30-55
- B=INTERMEDIO        56-80
- A=FUERTE                81-100

En las evaluaciones se miden clima laboral, actitud, aptitud, agilidad en los procesos, productividad, etc; Cuando la calificación es B o C se trata de fortalecer sus competencias, en base de capacitaciones o autoaprendizaje que son instruidas por el Departamento Educope.

AREA	DIRECCION	Área	Nivel	Cargo	Persona	PORCENTAJE DE AJUSTE PERSONA PUESTO	
Servicios Financieros	Zona Cuenca	Cuenca	ASISTENTES	ASISTENTE DE SERVICIOS	ALVAREZ PERALTA JORGE JAVIER	68.57	B
Servicios Financieros	Zona Cuenca	Cuenca	ANALISTAS	OFICIAL DE CREDITO	BACULIMA MOROCHO EDGAR PATRICIO	73.43	B
Servicios Financieros	Zona Cuenca	Cuenca	ANALISTAS	OFICIAL DE CREDITO	BELTRAN PINTADO DIANA ELIZABETH	75.07	B
Servicios Financieros	Zona Cuenca	Cuenca	ASISTENTES	ASISTENTE DE SERVICIOS	CALLE PARR LAURO ANTOLIN	80.00	A
Servicios Financieros	Zona Cuenca	Cuenca	ANALISTAS	GESTOR OPERATIVO	CAMPOVERDE CASTILLO SANDRA GABRIELA	74.33	B
Servicios Financieros	Zona Cuenca	Cuenca	AUXILIARES	CAJERO	CARRION ASANZA JENNY JACQUELINE	81.23	A

**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 06-09-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 07-09-2018**



CÉDULA NARRATIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JARDÍN AZUAYO LTDA
" MÉTODO COSO III "
ACTIVIDADES DE CONTROL

P.T.ACC-N N°9

¿La Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, define lineamientos para la gestión de los reclamos de socios?

Mediante las técnicas de verificación ocular y documental se verificó que en la Agencia Cuenca, cuenta con el Departamento de Gestión de Requerimientos y Reclamos, en donde se constató que su reclamo va hacer atendido en la brevedad posible, para presentar debe adquirir el formulario gratuito de reclamos por parte del usuario, esté lo puede conseguir en la Agencia en la parte de Servicios o descargarlo de la página web de la Cooperativa a través del SAR (Sistema Automatizado de Reclamos).

También se verificó que la Solicitud de Reclamos, cuenta con debido instructivo, para que el mismo sea llenado de forma fácil y correcta.

- Para su resguardo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la institución financiera la fe de recepción del reclamo en su copia (copia amarilla).
Ingresar la fecha de presentación del formulario.
Ingresar el nombre de la oficina en la cual se originó el reclamo.
Ingresar su información (nombre, dirección, números telefónicos, etc.) esta información permitirá a la Cooperativa ubicar al socio reclamante para el envío de la respuesta respectiva.
Si realiza el reclamo como una persona jurídica, indique la razón social de la empresa y el nombre del representante legal.
Es necesario señalar puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su reclamo o consulta.
Determine la petición concreta que realiza a la Cooperativa.
Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario.
Suscriba el formulario y asegúrese de que le proporcionen la copia del mismo, a fin de que pueda hacer el respectivo seguimiento de su trámite.
DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:
El formulario y su tramitación son gratuitos.
La Cooperativa debe proporcionar el formato sin ningún condicionamiento.
Lea detenidamente la información que se le solicita.
Adjunte la documentación requerida.
De conformidad con el art. 12, sección IV Capítulo V del Título XIV "Código de transparencia y de derechos del usuario" de la codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria (Tomado como referencia hasta que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emita el marco normativo correspondiente), la cooperativa debe atender el presente reclamo en el plazo de quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país y de dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
En caso de que la solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado, le asiste el derecho de acercarse a la Oficina de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Zonal 6 Av. Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jose Flores o a la siguiente dirección electrónica: contactenos@seps.gob.ec
Este formulario se puede enviar firmado a la siguiente dirección electrónica: operaciones@jardinazuayo.fin.ec o remitir a la dirección postal E020104 Benigno Malo 9-75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar, o dejar en la Oficina más cercana de la Cooperativa Jardín Azuayo a su domicilio.



Elaborado por: CCR.  
Fecha: 06-09-2018

Revisado por: MDR.  
Fecha: 07-09-2018



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"  
ACTIVIDADES DE CONTROL**

**P.T.ACC-N N°10**

**¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, realiza investigaciones, análisis sobre incidentes y problemas relacionados con la Seguridad de la Información e informa los riesgos detectados?**

Quando se visitó la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, y mediante la técnica de verificación de observación, se verificó que el Departamento de Seguridad de la Información, cuenta con varias políticas y procedimientos como es la "Resolución 133".

A su vez capacita a directivos y colaboradores sobre los posibles riesgos cibernéticos que se pueden dar, a nivel interno todo ordenador es monitoreado desde la base madre, esto se realiza a través de un sistema el cual identifica los posibles eventos anormales que intenten ingresar al sistema. A nivel externo (socios) en la página web de la Cooperativa, servicio virtual, se encuentra una amplia zona con relación a los riesgos cibernéticos, cuentan con el manual de indicaciones y hasta videos para poder solventar alguna duda que se presente.

<p><b>Tips de Claves Seguras</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>¿Que características debería tener una contraseña para ser robusta y segura?</li><li>Consejos para el Buen uso de Usuarios y Contraseñas</li><li>Como evitar que adivinen tu contraseña</li><li><b>Tips para contraseñas</b></li></ul> <p><b>Seguridad en Cajeros Automaticos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Pasos para utilizar el cajero</li></ul> <p><b>Seguridad en la Web Transaccional (Jardín Azuay Virtual)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Recuerda para utilizar la web</li></ul> <p><b>Elaborado por: CCR.</b> <b>Fecha: 10-09-2018</b></p> <p><b>Revisado por: MDR.</b> <b>Fecha: 10-09-2018</b></p>
<p><p><b>CÉDULA NARRATIVA</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>JARDÍN AZUAYO LTDA</b> <b>"MÉTODO COSO III"</b> <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p><p><b>P.T.ACC-N N°11</b></p></p>
<p><b>¿Está la Gerencia de Control Interno, involucrado en la revisión e implementación sobre los posibles eventos de riesgos que pueden afectar la Cooperativa?</b></p> <p>En la visita que se realizó a la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, mediante la técnica de verificación documental se observó que la Dirección de Riesgos es un sub-dependencia de la Gerencia de Control Interno.</p> <p>El Analista de Auditoría, expreso “que la Gerencia de Control Interno se involucra directamente en diseñar, proponer e implementar sistemas de seguridad integral, acordes con el perfil de la cooperativa estableciendo un modelo para la prevención y detección de posibles fuentes de fraude, así como implementar acciones para su eliminación o mitigación.</p>

	<i>Tipo:</i> Manual	<i>Código:</i> MA-TAL-03
	<i>Orgánico Funcional</i>	<i>Líder:</i> Director de Talento Humano

**GERENCIA DE CONTROL DE INTERNO**

**Organigrama estructural de la Gerencia:**



```
graph TD; A[GERENCIA DE CONTROL INTERNO] --> B[DIRECCIÓN DE RIESGOS]; A --> C[DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN]; A --> D[DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO];
```

**Elaborado por: CCR.**  
**Fecha: 05-09-2018**

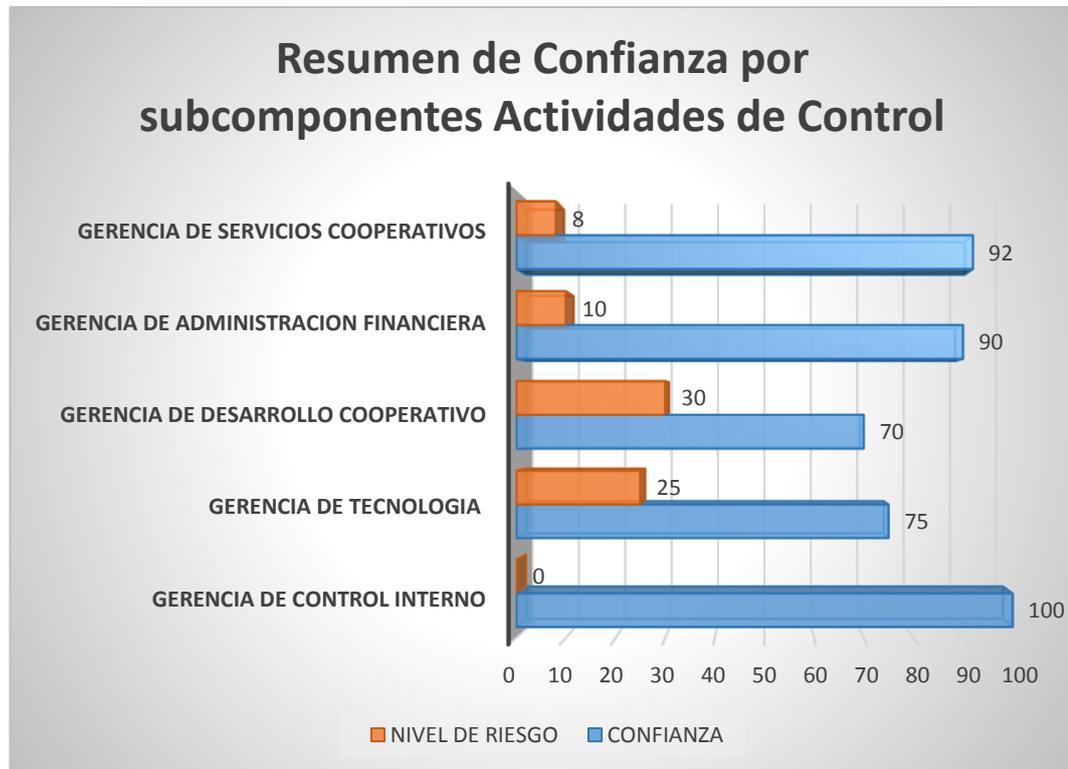
**Revisado por: MDR.**  
**Fecha: 06-09-2018**



<b>RESUMEN DE CONFIANZA POR SUBCOMPONENTE</b>					
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDÍN AZUAYO</b>					
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>CONFIANZA</b>		<b>RIESGO DETERMINADO</b>		<b>REFERENCIA</b>
	<b>%</b>	<b>NIVEL</b>	<b>%</b>	<b>NIVEL</b>	
<b>Gerencia de Control Interno</b>	<b>100%</b>	<b>ALTO</b>	<b>0%</b>	<b>BAJO</b>	<b>P.T.ACC-C N°1</b>
<b>Gerencia de Tecnología</b>	<b>75%</b>	<b>MODE RADO</b>	<b>25%</b>	<b>MODE RADO</b>	<b>P.T.ACC-C N°1</b>
<b>Gerencia de Desarrollo Financiero</b>	<b>70%</b>	<b>MODE RADO</b>	<b>30%</b>	<b>MODE RADO</b>	<b>P.T.ACC-C N°1</b>
<b>Gerencia de Servicios Cooperativos</b>	<b>92%</b>	<b>ALTO</b>	<b>8%</b>	<b>BAJO</b>	<b>P.T.ACC-C N°1</b>
<b>Gerencia Administrativa Financiera</b>	<b>90%</b>	<b>ALTO</b>	<b>10%</b>	<b>BAJO</b>	<b>P.T.ACC-C N°1</b>

Elaborado por: CCR.

Revisado por: MDR.



Fuente: Elaborado por los autores.



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDÍN AZUAYO</b> <b>METODO COSO III</b> <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>							<b>P.T.IC-C N°1</b>
No	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS.	SI	NO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION	PAPELES DE TRABAJO	
<b>PRINCIPIOS</b>							
<b>12</b>	<b><i>Principio: Utilización de información relevante</i></b>						
12.1	Las actividades de control efectuadas en el departamento de control, ¿ayudan a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 69</b>	<b>X</b>		10	10	<b>P.T.IC-E N°4 P.T.IC-N N°1 P.T.ER-N N°3 P.T.ER-E N°5</b>	
12.2	Las actividades de control efectuadas en el departamento de tecnología, ¿ayudan a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología sección atribuciones y responsabilidades. En su literal f. Coso III. Punto de enfoque 69</b>	<b>X</b>		10	9	<b>P.T.IC-E N°1 P.T.IC-N N°1 P.T.ER-N N°3 P.T.ER-E N°5</b>	
12.3	Las actividades de control efectuadas en el departamento de Desarrollo Cooperativo, ¿ayudan a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna,					<b>P.T.IC-E N°5</b>	



	accesible, transparente, objetiva e independiente? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección atribuciones y responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 69</b>	X		10	8	P.T.IC-N N°1 P.T.ER-N N°3 P.T.ER-E N°5	
12.4	Las actividades de control efectuadas en el departamento de Administración Financiera, ¿ayudan a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Finanzas sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 69</b>	X		10	9	P.T.IC-E N°2 P.T.IC-N N°1 P.T.ER-N N°3 P.T.ER-E N°5	
12.5	Las actividades de control efectuadas en el departamento de Servicios Cooperativos, ¿ayudan a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Servicios Cooperativos sección atribuciones y responsabilidades en su Literal a. Coso III. Punto de enfoque 69</b>	X		10	9	P.T.IC-E N°4 P.T.IC-N N°1 P.T.ER-N N°3 P.T.ER-E N°5	
12.6	En el departamento de Control Interno, ¿se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 70</b>	X		10	8	P.T.IC-E N°2 P.T.IC-N N°2	



12.7	En el departamento de Tecnología, ¿se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología, sección atribuciones y responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 70</b>	X		10	10	<b>P.T.IC-E N°1 P.T.IC-N N°2</b>	
12.8	En el departamento de Desarrollo Cooperativo, ¿se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo, sección atribuciones y responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 70</b>	X		10	10	<b>P.T.IC-E N°3 P.T.IC-N N°2</b>	
12.9	En el departamento Financiero, ¿se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Finanzas sección atribuciones y responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 70</b>	X		10	10	<b>P.T.IC-E N°4 P.T.IC-N N°2</b>	
12.10	En el departamento de Servicios Cooperativos, ¿se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Servicios Cooperativos sección atribuciones y responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 70</b>	X		10	10	<b>P.T.IC-E N°5 P.T.IC-N N°2</b>	



12.11	El Gerente del departamento de Control Interno, ¿Tiene debidamente determinadas líneas de comunicación e información con su personal para divulgar las metas y objetivos de la Agencia? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 71</b>	X		10	9	P.T.IC-E N°3 P.T.IC-N N°2	
12.12	El Gerente del departamento de Tecnología, ¿Tiene debidamente determinadas líneas de comunicación e información con su personal para divulgar las metas y objetivos de la Agencia? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología sección atribuciones y responsabilidades en su literal m. Coso III. Punto de enfoque 71</b>	X		10	10	P.T.IC-E N°1 P.T.IC-N N°3	
12.13	El Gerente de Desarrollo Cooperativo, ¿Tiene debidamente determinadas líneas de comunicación e información con su personal para divulgar las metas y objetivos de la Agencia? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección atribuciones y responsabilidades en su literal m. Coso III. Punto de enfoque 71</b>	X		10	10	P.T.IC-E N°2 P.T.IC-N N°3	
12.14	El Gerente del departamento de Finanzas, ¿Tiene debidamente determinadas líneas de comunicación e información con su personal para divulgar las metas y objetivos de la Agencia? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Finanzas sección, atribuciones y responsabilidades en su literal m. Coso III. Punto de enfoque 71</b>		x	10	7	P.T.IC-E N°4 P.T.IC-N N°3	



12.15	El Gerente del departamento de Servicios Cooperativo ¿Tiene debidamente determinadas líneas de comunicación e información con su personal para divulgar las metas y objetivos de la Agencia? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Servicios Cooperativos sección, atribuciones y responsabilidades en su literal m. Coso III. Punto de enfoque 71</b>	X		10	10	P.T.IC-E N°5 P.T.IC-N N°3	Dpto. de servicios es encargado de realizar los informes.
<b>13</b>	<b>Principio: Comunicación Interna</b>						
13.1	Dentro del departamento de Control Interno, ¿existen medios para hacer más efectiva la comunicación? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal m. Coso III. Punto de enfoque 74.</b>	X		10	9	P.T.IC-E N°2 P.T.IC-N N°4	
13.2	Dentro del departamento de Tecnología, ¿existen medios para hacer más efectiva la comunicación? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología sección atribuciones y responsabilidades en su literal d. Coso III. Punto enfoque 74.</b>	X		10	9	P.T.IC-E N°2 P.T.IC-N N°4	
13.3	Dentro del departamento del departamento de Desarrollo Cooperativo, ¿existen medios para hacer más efectiva la comunicación? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección atribuciones y responsabilidades en su literal d. Coso III. Punto enfoque 74.</b>	X		10	10	P.T.IC-E N°1 P.T.IC-N N°4	



13.4	Dentro de la departamento Financiero, ¿existen medios para hacer más efectiva la comunicación? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Administrativas Financieras sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 74.</b>	X		10	8	P.T.IC-E N°4 P.T.IC-N N°4	
13.5	Dentro del departamento de Servicios Financieros, ¿existen medios para hacer más efectiva la comunicación? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Servicios Cooperativos sección Atribuciones y Responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 74.</b>	X		10	7	P.T.IC-E N°5 P.T.IC-N N°4	
13.6	¿Se comunica al personal del departamento de Control Interno sobre los resultados obtenidos y sobre el cumplimiento de objetivos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal f. Coso III. Punto de enfoque 73.</b>		X	10	10	P.T.IC-E N°1 P.T.IC-N N°3	
13.7	¿Se comunica al personal del departamento de Tecnología sobre los resultados obtenidos y sobre el cumplimiento de objetivos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología sección atribuciones y responsabilidades en su literal i. Coso III. Punto de enfoque 73.</b>	X		10	10	P.T.IC-E N°5 P.T.IC-N N°3	
13.8	¿Se comunica al personal del departamento de Desarrollo Cooperativo sobre los resultados obtenidos y sobre el cumplimiento de objetivos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección atribuciones</b>	x		10	7	P.T.IC-E N°2 P.T.IC-N N°3	



	<b>y responsabilidades en su literal i. Coso III. Punto de enfoque 73.</b>						
13.9	¿Se comunica al personal del departamento Financiero sobre los resultados obtenidos y sobre el cumplimiento de objetivos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de servicios cooperativos sección atribuciones y responsabilidades en su literal i. Coso III. Punto de enfoque 73</b>	X		10	10	<b>P.T.IC-E N°3 P.T.IC-N N°3</b>	
13.10	¿Se comunica al personal del departamento de Servicios Financieros institución sobre los resultados obtenidos y sobre el cumplimiento de objetivos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de servicios cooperativos sección atribuciones y responsabilidades en su literal i. Coso III. Punto de enfoque 73.</b>	X		10	10	<b>P.T.IC-E N°4 P.T.IC-N N°3</b>	
<b>14</b>	<b>Principio: Comunicación Externa</b>						
14.1.	¿Los perfiles de comunicación e información establecidos en la COAC consienten la atención de exigencias de usuarios externos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno, sección atribuciones y responsabilidades en su literal gg. Coso III. Punto de enfoque 73</b>	X		10	10	<b>P.T.IC-E N°4 P.T.IC-N N°5 P.T.IC-N N°1</b>	
14.2	¿La Cooperativa cuenta con una página web en la que se dé a conocer sus servicios? <b>Manual Orgánico Funcional, Dirección de Soporte sección atribuciones y responsabilidades en su literal a,e. Coso III. Punto de enfoque 73</b>	X		10	10	<b>P.T.IC-E N°2 P.T.IC-N N°4</b>	



## Universidad de Cuenca

---

<b>TOTAL</b>			<b>170</b>			
<b>CALIFICACIÓN MAXIMA</b>				<b>165</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>			<b>97%</b>		<b>ALTO</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO</b>			<b>3%</b>		<b>BAJO</b>	



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN.**

**P.T.IC-E N°1**

**Cuestionario realizado a:** Gerente del departamento de Control Interno  
Gerencia de Control Interno.

**12.2. Las actividades de control efectuadas en la Cooperativa, ¿ayudan a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?**

La información más importante por así llamarla la de nuestros socios, la unidad de cumplimiento es la encargada de analizar y revisar la adecuada creación de cuentas que cumplan con los requisitos necesarios, además cumplimiento se encarga de segregar a nuestros socios por segmentos puede ser ingresos, capacidad de pago, u otros factores, con el fin de conocer a nuestros socios tanto internos como externos.

**13.1. Dentro de la Agencia, ¿existen medios para hacer más efectiva la comunicación?**

Constantemente se diseñan estrategias de comunicación a nivel de toda la entidad. Además de implementarse la estrategia y metodología de prestación de servicios en el territorio alineando las acciones hacia el propósito institucional.

**13.6. ¿Se comunica al personal de la institución sobre los resultados obtenidos y sobre el cumplimiento de objetivos?**

Los resultados obtenidos son difundidos mes a mes, a fin del análisis de metas planteadas.

**12.8. El Gerente, ¿Tiene debidamente determinadas líneas de comunicación e información con su personal para divulgar las metas y objetivos de la Agencia?**

En el departamento de Control interno se ha implementado estrategias de comunicación a nivel de toda la entidad a fin de generar una cultura de gestión integral de riesgos.

**13.3. Dentro de la Agencia, ¿existen medios para hacer más efectiva la comunicación?**

Si, dentro de la agencia existen medios de comunicación como son las reuniones mensuales, noticia semanal que llega a los correos de cada colaborador en los que se trata temas de interés como son mecanismos para el cumplimiento de normas externas e internas para la prevención de fraudes, así como boletines de bienestar ocupacional.

**12.7 En la Cooperativa Jardín Azuayo, ¿se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?**

Dentro de la cooperativa el primer valor es sigilo bancario esto es perseverar la confidencialidad como departamento de control interno se persevera la seguridad de la información como es; cuando un colaborador se levanta del puesto está en la obligación de dejar bloqueando la máquina, no ingresar ningún tipo de USB en la pc entre otras, nosotros como departamento de control interno fomentamos la seguridad de la



información, como es cuando un colaborador no sigue las instrucciones está obligado a pagar algún tipo de penitencias.

**Elaborado por: ERQ.**

**Revisado por: CCR.**

**Fecha: 13-09-2018**

**Fecha: 14-09-2018**



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN.**

**P.T.IC-E N°2**



**Cuestionario realizado a: Analista de TICS  
Tecnología.**

**12.4. Las actividades de control efectuadas en la Cooperativa, ¿ayudan a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?**

Como departamento de tecnología nuestro objetivo principal es el de garantizar de manera oportuna el desarrollo de aplicaciones bajo estándares de calidad, seguridad, transparencia y otros que disponga la institución, además asesorar para la toma oportuna y eficaz de decisiones sobre el desarrollo de aplicaciones internas y externas.

**12.6. En la Cooperativa Jardín Azuayo, ¿se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?**

En la COAC se preserva la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de la información de la Cooperativa, mediante la implementación y mejora continua de controles de seguridad, basados en estándares y regulaciones aplicables.

**14.2. ¿La Cooperativa cuenta con una página web en la que se dé a conocer sus servicios?**

La cooperativa cuenta con una página web en la que tanto socios y no socios tienen acceso a conocer nuestros productos y servicios, así como a la simulación de créditos, además de conocer nuestras distintas líneas de crédito.

**12.11 Dentro de la Agencia, ¿existen medios para hacer más efectiva la comunicación?**

El Departamento de aplicaciones informáticas contribuye con la comunicación efectiva al 100% estableciendo estrategias para el desarrollo de automatizaciones tecnológicas garantizando su funcionalidad, de esta manera contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

**12.13. El Gerente, ¿Tiene debidamente determinadas líneas de comunicación e información con su personal para divulgar las metas y objetivos de la Agencia?**

Las metas de la cooperativa son conocidas a través del intranet en donde todos los colaboradores de la agencia conocemos la liquidez de la cooperativa. Las metas mensuales en cuanto a colocación y captación y otros servicios que ofrece la cooperativa no son de conocimiento público son divulgadas únicamente a los funcionarios encargados de esta labor.

**13.8. ¿Se comunica al personal de la institución sobre los resultados obtenidos y sobre el cumplimiento de objetivos?**

Los resultados obtenidos están al alcance de todos los funcionarios de toda la agencia a través de la plataforma institucional, aquí podemos revisar los resultados de morosidad, liquidez etc, pero en colocación, captación aperturas de cuenta, y servicios no, estos servicios no conocemos mes a mes.

**Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 14-09-2018**

**Revisado por: CCR.  
Fecha: 15-09-2018**



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN**

**P.T.IC-E N°3**

**Cuestionario realizado a:** Gerente de Desarrollo Cooperativo  
Gerencia de Desarrollo Cooperativo.

**12.5. Las actividades de control efectuadas en la Cooperativa, ¿ayudan a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?**

Como departamento de desarrollo cooperativo nuestra información que manejamos además de estar al alcance de todos nuestros colaboradores a través de la plataforma institucional, nos encargamos del desarrollo institucional fortalecemos la educación de la cooperativa y la información y comunicación del gobierno cooperativo, de manera clara, oportuna y confiable.

**12.7. El Gerente, ¿Tiene debidamente determinadas líneas de comunicación e información con su personal para divulgar las metas y objetivos de la Agencia?**

El gerente a través de departamento de comunicación informa la identidad cooperativista a nuestros socios, colaboradores, directivos y la ciudadanía para fomentar una sociedad justa y solidaria, a sus usuarios externos además de que contamos con nuestra herramienta más utilizada que es el intranet que le alimentamos constantemente de resultados, metas objetivos, además que a diario se informa a los correos cualquier información o novedad dentro de la cooperativa.

**12.8 En la Cooperativa Jardín Azuayo, ¿se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?**

Salvaguardar la seguridad de la información es un trabajo conjunto de todos los funcionarios de la cooperativa, dentro del departamento tenemos capacitaciones constantes estamos obligados a salvaguardar la información, el departamento encargado tiene instalados muy bien medidas de seguridad que difícilmente se incumplen.

**13.9 ¿Se comunica al personal de la institución sobre los resultados obtenidos y sobre el cumplimiento de objetivos?**

Mes a mes todos los trabajadores de la institución estamos al tanto del resultado de la agencia en todos los servicios que presta la cooperativa, ya que como departamento de desarrollo del personal nos llegan los cuadros, informes y desempeño del personal.

**Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 17-09-2018**

**Revisado por: CCR.  
Fecha: 18-09-2018**



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN.**

**P.T.IC-E N°4**

**Cuestionario aplicado a:** Gerente Administrativo  
Gerente de Administración Financiera

**12.1. Las actividades de control efectuadas en la Cooperativa, ¿ayudan a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?**

El departamento de finanzas provee a la Institución información financiera, contable y presupuestaria para la toma de decisiones del nivel directivo y ejecutivo, así como asegurar el cumplimiento de las normativas contable y de control interno contenidas en leyes, reglamentos y otros instrumentos expedidos por autoridad competente.

**14.1. ¿Los perfiles de comunicación e información establecidos en la COAC consienten la atención de exigencias de usuarios externos?**

Dentro del departamento de finanzas tenemos como objetivo proveer oportunamente los estados financieros, enmarcados dentro de las leyes y reglamentos, asegurar la razonabilidad de los saldos presentados y la información a ser entregada los organismos internos y externos.

**13.4. Dentro de la Agencia, ¿existen medios para hacer más efectiva la comunicación?**

Por su puesto, se brinda servicios de secretaria general mediante la recepción y despacho de documentos externos e interno de manera oportuna y confiable.

**12.9. En la Cooperativa Jardín Azuayo, ¿se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?**

En toda la Cooperativa tenemos normas de seguridad a seguir de manera que todos los colaboradores estamos en la obligación de cumplirlas, estas normas de seguridad son creadas por el departamento de seguridad, no son creadas por el departamento, los colaboradores apoyamos estas normas siguiéndolas.

**12.14 El Gerente, ¿Tiene debidamente determinadas líneas de comunicación e información con su personal para divulgar las metas y objetivos de la Agencia?**

Las metas dentro del departamento financiero son conocidos a través de las exigencias mensuales, como departamento financiero nuestra meta es presentar nuestros informes de manera mensual y dentro los periodos de tiempo establecidos a través de esto nos medimos, cada uno de los funcionarios conoce nuestros deberes y responsabilidades a cumplir.

**13.10 ¿Se comunica al personal de la institución sobre los resultados obtenidos y sobre el cumplimiento de objetivos?**

Los resultados de la agencia son enviados a través de estados financieros los mismo que se archivan de forma cronológica de manera que se algún funcionario necesita de estos se les facilita puede ser de manera digital o física.

Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 18-09-2018

Revisado por: CCR.  
Fecha: 19-09-2018



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN.**

**P.T.IC-E N°5**

**Cuestionario realizado a: Gerente de Servicios Cooperativos  
Gerencia de Servicio Cooperativos.**

**12.3. Las actividades de control efectuadas en la Cooperativa, ¿ayudan a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?**

Como uno de nuestros principales objetivos tenemos el de informar a los socios y no socios sobre indicadores de liquidez, situación económica de la cooperativa, dar respuesta rápida a los requerimientos de los socios, personal operativo de la cooperativa, a través de los diferentes canales institucionales.

**13.5. Dentro de la Agencia, ¿existen medios para hacer más efectiva la comunicación?**

El departamento de Servicios Cooperativos a través de su instancia correspondiente gestiona respuestas oportunas de los requerimientos de los socios, no socios y personal operativo de la Cooperativa, a través de los diferentes canales institucionales, además da asistencia oportuna a los soportes operativos de los servicios a nivel de toda la institución, por eso a la pregunta la cooperativa constantemente gestiona nuevos medios de comunicación, se innova constantemente.

**13.7. ¿Se comunica al personal de la institución sobre los resultados obtenidos y sobre el cumplimiento de objetivos?**

Constantemente de manera periódica se tiene la obligación de comunicar resultados a fin de la verificación del cumplimiento del plan estratégico, además se verifica el cumplimiento de objetivos, del presupuesto proyectado.

**12.10 En la Cooperativa Jardín Azuayo, ¿se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?**

Todas las personas que laboramos en el departamento de desarrollo cooperativo estamos en la obligación de corroborar las técnicas de seguridad de la información dentro del departamento corroboramos estas técnicas a través de cuadros de dialogo es decir a través de habladores, ponemos paleógrafos indicando todas estas técnicas a fin que esté al alcance y todos podamos ver y retroalimentar estas técnicas.





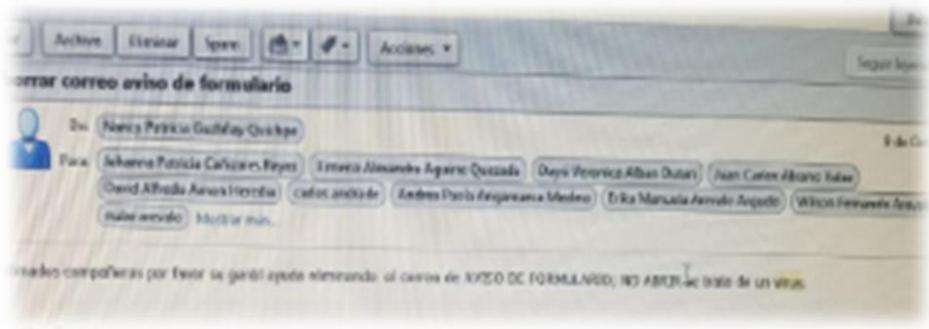


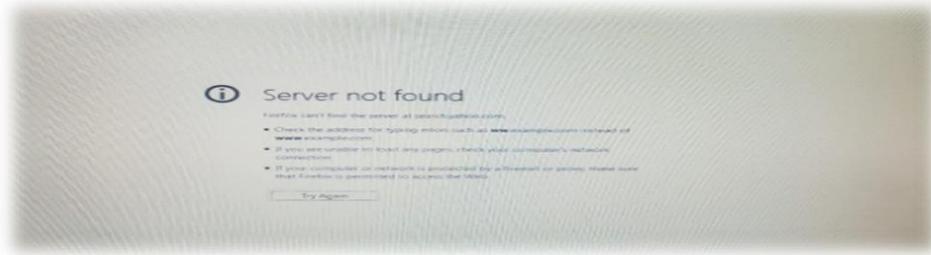
**CÈDULA NARRATIVA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO**  
**JARDÌN AZUAYO LTDA.**  
**MÈTODÒ COSO III**  
**INFORMACIÒN Y COMUNICACIÒN.**

P.T.IC-N N°2

**En la Cooperativa Jardín Azuayo, ¿se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?**

A través de la técnica de verificación ocular se pudo observar que existen medidas de seguridad de la información a través de la restricción del uso de sitios web, en las imágenes puede observar cómo se intentó ingresar a Twitter, Facebook, e incluso Google y asoma una imagen de restricción que no permite acceder al sitio ya que es un sitio no seguro. También se puede observar cómo está un mensaje de alerta de posibles amenazas, en donde se alerta a los colaboradores las posibles amenazas y como se debe proceder.





Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 13-09-2018

Revisado por: CCR.  
Fecha: 14-09-2018



**CÈDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO  
JARDÌN AZUAYO LTDA.  
MÈTODO COSO III  
INFORMACIÒN Y COMUNICACIÒN.**

**P.T.IC-N N°3**

**El Gerente, ¿Tiene debidamente determinadas líneas de comunicación e información con su personal para divulgar las metas y objetivos de la Agencia?**

A través de la técnica de verificación documental se pudo observar que el gerente divulga metas y resultados a través de un correo electrónico que es enviado a todos los funcionarios competentes y encargados de esta labor, los resultados son enviados en un formato en Excel en donde detalla crecimiento, decremento cual fuese el caso, las metas entre los colaboradores no se pudo encontrar evidencia que sean asignadas, por lo tanto los colaboradores no tienen conocimiento de esto.

2		Crecimientos Captación enero a marzo 2017														
3		Área: Financiera														
4		Dpto: Presupuestos														
5																
6																
7		Crecimiento Ahorros enero/2017			Crecimiento Ahorros febrero/2017			Crecimiento Ahorros marzo/2017			Crecimiento Ahorros abril/2017					
8		Ahorros a la Vista	Jardín Azuayo	DPF	Total Ahorros	Ahorros a la Vista	Jardín Azuayo	DPF	Total Ahorros	Ahorros a la Vista	Jardín Azuayo	DPF	Total Ahorros	Ahorros a la Vista	Jardín Azuayo	DPF
9																
10	Cuenca	180.349	31.120	419.786	631.255	268.955	(42.916)	322.170	546.203	368.035	63.493	364.343	1.436.472	450.637	150.501	*****
11																
12																
13																
14																

2		Crecimientos Cartera enero a marzo 2017											
3		Área: Financiera											
4		Dpto: Presupuestos											
5													
6													
7		Cartera											
8		Crecimiento Cartera enero/2017	Crecimiento Cartera febrero/2017	Crecimiento Cartera marzo/2017	Crecimiento Cartera abril/2017	Crecimiento Cartera mayo/2017	Crecimiento Cartera junio/2017	Crecimiento Cartera julio/2017	Crecimiento Cartera agosto/2017	Crecimiento Cartera septiembre	Crecimiento Cartera octubre/20	Crecimiento Cartera noviembre/	Crecimiento Cartera diciembre/
9													
10	Cuenca	383.722	249.236	219.517	151.172	458.495	569.251	152.053	562.258	322.626	440.008	108.459	363.365
11													
12													
13													
14													

**Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 14-09-2018**

**Revisado por: CCR.  
Fecha: 15-09-2018**

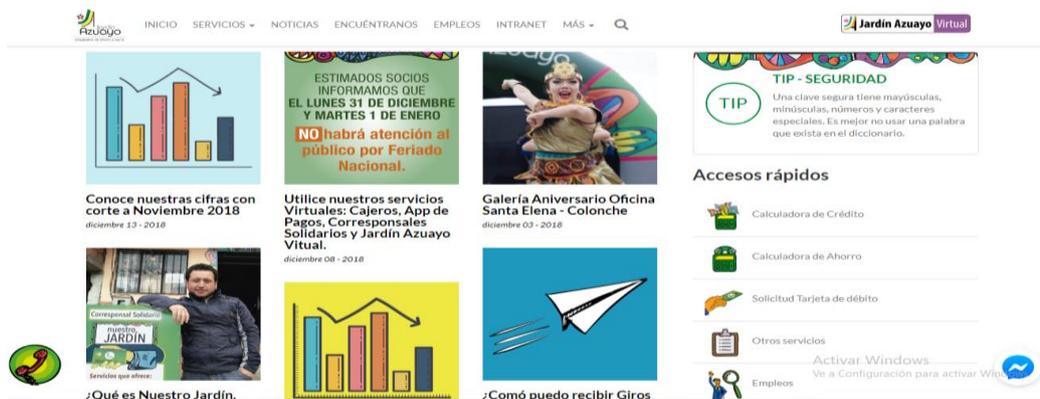


**CÈDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO  
JARDÌN AZUAYO LTDA.  
MÈTODO COSO III  
INFORMACIÒN Y COMUNICACIÒN.**

**P.T.IC-N N°4**

**Dentro de la Agencia, existen medios para hacer más efectiva la comunicación.**

A través de la técnica de verificación ocular se pudo observar que en la cooperativa existe una buena comunicación entre colaboradores y socios, su herramienta más utilizada es la tecnología ya que a través de sitios webs, correos electrónicos es la principal fuente para la comunicación de resultados, instrucciones, novedades, noticias etc. En las imágenes se puede observar son correos electrónicos en los que se envía a todo el personal las instrucciones para coger vacaciones, así como el manual de procesos que se encuentra en intranet, comunicación de resultados este correo es enviado a todo el personal mes a mes. A través de la técnica de verificación ocular también se comprobó que la cooperativa cuenta además con un portal llamado Intranet al cual todos los colaboradores tienen acceso en que pueden revisar procesos, toda la información sobre la cooperativa, los usuarios externos también tienen acceso, pero no a toda la información con lo es de un empleado.



**Elaborado por: ERQ.  
Fecha: 17-09-2018**

**Revisado por: CCR.  
Fecha: 18-09-2018**



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

**P.T.IC-N N°5**

**¿Los perfiles de comunicación e información establecidos en la COAC consienten la atención de exigencias de usuarios externos?**

A través de la técnica de verificación ocular se observó que la cooperativa a través del balcón de servicios mantiene contacto directo con el socio en el que se ofrece servicios, se calman dudas y se recepta reclamos en el horario de atención de 08h00 a 18h00. Este servicio está dirigido principalmente al socio externo, sin embargo, en una visita un día viernes no se encontró personal para la atención.





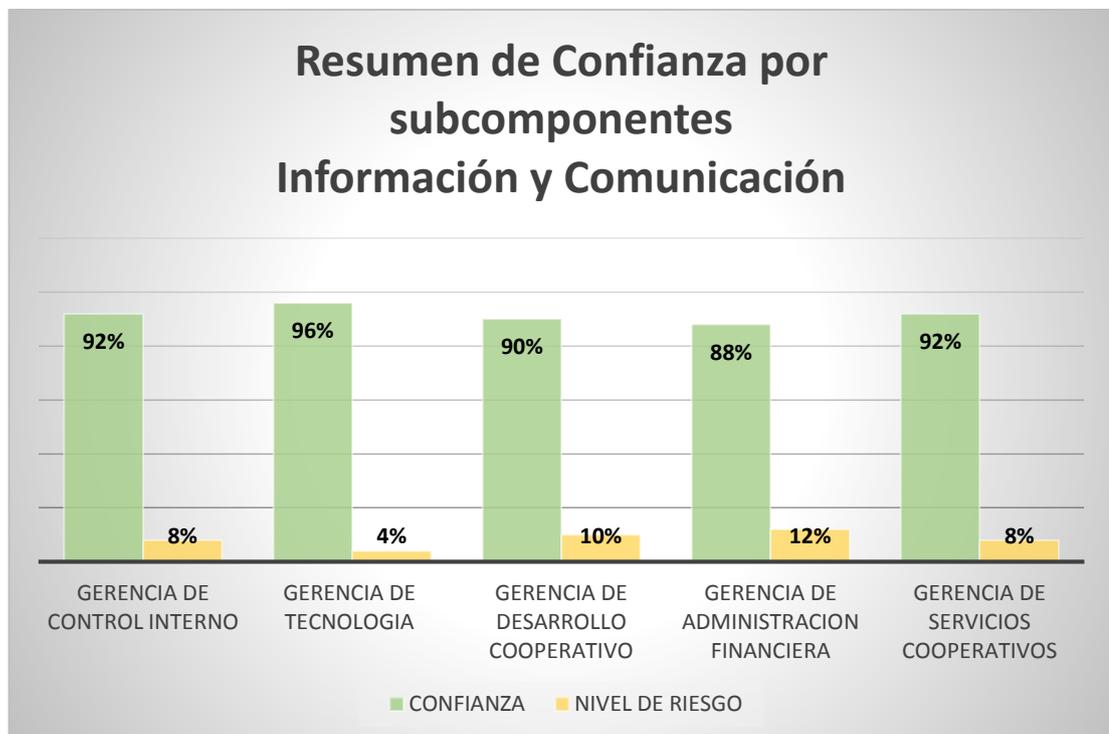
**Elaborado por: ERQ.**  
**Fecha: 19-09-2018**

**Revisado por: CCR.**  
**Fecha: 20-09-2018**

RESUMEN DE CONFIANZA POR SUBCOMPONENTE					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDÍN AZUAYO					
SUBCOMPONENTE	CONFIANZA		RIESGO DETERMINADO		REFERENCIA
	%	NIVEL	%	NIVEL	
Gerencia de Control Interno	92%	ALTO	8%	BAJO	P.T.IC-C N°1
Gerencia de Tecnología	96%	ALTO	4%	BAJO	P.T.IC-C N°1
Gerencia de Desarrollo Financiero	90%	MEDIO	10%	BAJO	P.T.IC-C N°1
Gerencia de Servicios Cooperativos	92%	ALTO	8%	BAJO	P.T.IC-C N°1
Gerencia Administrativa Financiera	88%	ALTO	12%	BAJO	P.T.IC-C N°1

Elaborado por: ERQ.

Revisado por: CCR.





**Fuente:** Elaborado por los autores.



 <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDÍN AZUAYO</b> <b>METODO COSO III</b> <b>MONITOREO</b>							<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> <b>P.T.M-C</b>  <b>N°1</b> </div>
No	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS.	SI	NO	PONDERACION TOTAL	CALIFICACION	PAPELES DE TRABAJO	
16	<b>Principio: Evaluaciones continuas y/o independientes</b>						
16,1	En el departamento de Control Interno, ¿existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno, para determinar las mejoras y ajustes requeridos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 81</b>	X		10	10	<b>P.T.M-E N°1</b> <b>P.T.M-N N°1</b>	
16,2	En el departamento de Tecnología, ¿existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno, para determinar las mejoras y ajustes requeridos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 81</b>	X		10	10	<b>P.T.M-E N°2</b> <b>P.T.M-N N°1</b>	



16.3	En el departamento de Desarrollo Cooperativo, ¿existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno, para determinar las mejoras y ajustes requeridos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección atribuciones y responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 81</b>	X		10	9	P.T.M-E N°3 P.T.M-N N°1	
16.4	En el departamento de Administración Financiera, ¿existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno, para determinar las mejoras y ajustes requeridos? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Administración Financiera sección atribuciones y responsabilidades en su literal b. Coso III. Punto de enfoque 81</b>	X		10	8	P.T.M-E N°5 P.T.M-N N°1	
16,6	En el departamento de Control Interno, ¿Se utilizan indicadores para detectar Ineficiencias? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal q. Coso III. Punto de enfoque 81</b>	X		10	10	P.T.M-E N°1 P.T.M-N N°2	
16.7	En el departamento de tecnología, ¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Tecnología sección atribuciones y</b>	X		10	9	P.T.M-E N°2 P.T.M-N N°2	



	responsabilidades en su literal h. Coso III. Punto de enfoque 81						
16.8	En el departamento de Desarrollo Cooperativo, ¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección atribuciones y responsabilidades en su literal g. Coso III. Punto de enfoque 81</b>	x		10	8	P.T.M-E N°3 P.T.M-N N°2	
16.9	En el departamento de Administración Financiera, ¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Administración Financiera sección atribuciones y responsabilidades en su literal I. Coso III. Punto de enfoque 82</b>	X		10	9	P.T.M-E N°4 P.T.M-N N°2	
16.10	En el departamento de Servicios Cooperativos, ¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Servicios Cooperativos sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 86</b>	x		10	8	P.T.M-E N°5 P.T.M-N N°2	
17	<b>Punto de Enfoque: Evaluación y comunicación de deficiencias</b>						



17,1	En la Gerencia de Tecnología, ¿se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 83</b>	X		10	9	<b>P.T.M-E N°2 P.T.M-N N°3</b>	
17.2	En la Gerencia de Desarrollo Cooperativo, ¿se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Desarrollo Cooperativo sección atribuciones y responsabilidades en su literal g. Coso III. Punto de enfoque 87</b>	X		10	8	<b>P.T.M-E N°3 P.T.M-N N°3</b>	
17.3	En la Gerencia Administrativa Financiera, ¿se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia Administrativa Financiera sección atribuciones y responsabilidades en su literal a. Coso III. Punto de enfoque 86</b>	X		10	7	<b>P.T.M-E N°4 P.T.M-N N°3</b>	



17.4	En la Gerencia de Servicios Cooperativos, ¿se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Servicios Cooperativos sección atribuciones y responsabilidades en su literal I. Coso III. Punto de enfoque 86</b>	X		10	6	<b>P.T.M-E N°5 P.T.M-N N°3</b>	
17.5	En el Departamento de Control Interno, ¿se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal f. Coso III. Punto de enfoque 88</b>	X		10	9	<b>P.T.M-E N°1 P.T.M-N N°3</b>	
17.6	¿En el departamento de Control Interno se comunica a los responsables sobre los hallazgos, emitidos en los informes? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Control Interno sección atribuciones y responsabilidades en su literal f. Coso III. Punto de enfoque 88</b>	X		10	8	<b>P.T.M-E N°1 P.T.M-N N°3</b>	
17.7	El departamento de Tecnología ¿Cuenta con canales de comunicación alternativos para comunicar información sensible? <b>Manual Orgánico Funcional, Gerencia de Tecnología sección atribuciones y responsabilidades en su literal p. Coso III. Punto de enfoque 88</b>	X		10	10	<b>P.T.AC-N N°7 P.T.M-E N°2</b>	
<b>TOTAL</b>				<b>50</b>			



## Universidad de Cuenca

---

<b>CALIFICACIÓN MAXIMA</b>				<b>49</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>			<b>98%</b>			<b>ALTO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>			<b>2%</b>			<b>BAJO</b>



**ENTREVISTA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**JARDÍN AZUAYO LTDA.**  
**MÉTODO COSO III**  
**SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

**P.T.M-E N°1**

**Cuestionario aplicado: Analista de Control Interno.**  
**Departamento de Control Interno**

**16.1 En el departamento de Control Interno, ¿existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno, para determinar las mejoras y ajustes requeridos?**

Efectivamente, dentro del departamento de Control Interno nos basamos en el cumplimiento de las actividades descritas en el POA anual, además contamos con la unidad de cumplimiento que es encargada de analizar el cumplimiento mensual de las políticas propuestas.

**16.6 En el departamento de Control Interno, ¿Se utilizan indicadores para detectar Ineficiencias?**

Sí, no solamente el departamento de Control Interno Cuenta con indicadores de gestión, todos los resultados en general son medidos a través de indicadores como son indicadores financieros o de satisfacción del socio.

**17.5 En el Departamento de Control Interno, ¿se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?**

Por su puesto, en el departamento de Control Interno cuenta con su equipo que está dividido en pequeños departamentos cada uno de estos departamentos tiene un jefe de equipo, el mismo que está a cargo de la supervisión cuando se detecta alguna falencia se notifica en primera instancia al jefe de equipo quien posteriormente notificará a sus colaboradores.

**17.6 ¿En el departamento de Control Interno se comunica a los responsables sobre los hallazgos, emitidos en los informes?**

Claro, como departamento de análisis de control estamos en la obligación de notificar cualquier suceso fuera de lo común que se haya dado para aplicar las medidas correctivas.

**Elaborado por: CCR.**

**Revisado por: MDR.**

Fecha: 21-09-2018	Fecha: 22-09-2018
 <b>ENTREVISTA</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>JARDÍN AZUAYO LTDA.</b> <b>MÉTODO COSO III</b> <b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b>	
<b>P.T.M-E N°2</b>	
<b>Cuestionario aplicado: Gerente de TICS</b> <b>Departamento de Tecnología</b>	
<b>16,2 En el departamento de Tecnología, ¿existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno, para determinar las mejoras y ajustes requeridos?</b> Si, en el departamento velamos principalmente por verificar la aplicación de las políticas de utilización de los activos de información a través del cual determinamos la mejora continua del sistema informático de la Cooperativa.	
<b>16,3 En el departamento de Tecnología ¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias?</b> En la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda, Agencia Cuenca, todos los resultados son medidos principalmente a través de indicadores, para conocer el indicador se toma en consideración una línea base de un determinado año, en base a esto se hace una comparación de resultados posteriores, para conocer la mejora o falencias detectadas.	
<b>17.1 En la Gerencia de Tecnología, ¿se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?</b> Como departamento de seguridad de la información nuestro principal objetivo es implementar y mantener la seguridad de la información, todo el tiempo nos reivindicamos a través de indicadores de satisfacción del socio interno y aplicamos medidas correctivas de ser el caso. Los resultados de deficiencias son difundidas al departamento de desarrollo de forma oportuna.	
<b>17.7 El departamento de Tecnología ¿Cuenta con canales de comunicación alternativos para comunicar información sensible?</b> Tenemos desarrollados varios canales de comunicación para difundirla de ser el caso, la información sensible es manejada con cautela es restringida tiene acceso solo las colaboradores que tienen acceso a esta información, pues dentro del departamento de Tecnología esta contamos con dos canales, físico y electrónico.	
<b>Elaborado por: CCR.</b> <b>Fecha: 22-09-2018</b>	<b>Revisado por: MDR.</b> <b>Fecha: 23-09-2018</b>





**ENTREVISTA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**JARDÍN AZUAYO LTDA.**  
**MÉTODO COSO III**  
**SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

**P.T.M-E N°3**

**Cuestionario aplicado: Director de Desarrollo Cooperativo**  
**Departamento de Desarrollo Cooperativo**

**16.3 En el departamento de Desarrollo Cooperativo, ¿existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno, para determinar las mejoras y ajustes requeridos?**

Sí, en el departamento entregamos informes de cumplimiento, informes de procesos empleados para los diferentes tramites esto es supervisado y revisado de ser el caso, más que una rutina se sigue el debido proceso que es la entrega de informes periódicos a fin de establecer ajustes o supervisar su veracidad.

**17,1 En el departamento de Desarrollo Cooperativo ¿se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?**

El departamento de control interno con ayuda de auditoría envía informes, realizan el monitoreo de análisis de riesgos de datos, el departamento de cumplimiento pide justificaciones sobre Lavado, Seguridad de la Información describe alertas y realiza informes finales.

**16,8 En el departamento de Desarrollo Cooperativo ¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias?**

Sí, el departamento se encarga de diseñar, proponer e implementar sistemas de seguridad integral a través de indicadores y que estén acordes con el perfil de la entidad de esta manera garantizamos las operaciones de la Cooperativa y podemos minimizar los posibles eventos adversos que puedan presentarse.

**Elaborado por: CCR.**  
**Fecha: 23-09-2018**

**Revisado por: MDR.**  
**Fecha: 24-09-2018**



**ENTREVISTA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**JARDÍN AZUAYO LTDA.**  
**MÉTODO COSO III**  
**SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

**P.T.M-E N°4**

**Cuestionario aplicado: Director Administrativo**  
**Departamento Administrativa Financiera**

**16.4 En el departamento de Administración Financiera, ¿existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno, para determinar las mejoras y ajustes requeridos?**

En el departamento realizamos análisis financieros a fin de medir el estado financiero social de la Cooperativa Jardín Azuayo. Nuestro desempeño de control sería el de brindar información a tiempo a las entes reguladoras así como alimentar la página oficial con datos recientes. Todo esto es supervisado por el Gerente Administrativo.

**17,2 En el Departamento de Administración Financiera ¿se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?**

Los reportes de control interno son leídos y notificados a todo el personal del departamento, cuando existen inconsistencias en los informes o errores son notificados a la persona encargada de realizarlos a fin de que no se repita.

**16,9 En el Departamento de Administración Financiera ¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias?**

Sí, no solo en el departamento de Administración, en todos los departamentos existen indicadores de gestión, en el departamento de Administración contamos con los indicadores Financieros que miden la situación económica de la Cooperativa Jardín Azuayo y se lo resumen en gráficos o cifras.



**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA.  
MÉTODO COSO III  
SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

**P.T.M-E N°5**

**Cuestionario aplicado: Jefe de Operaciones  
Departamento de Servicios Cooperativos**

**16.5 En el departamento de Servicios Cooperativos, ¿existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno, para determinar las mejoras y ajustes requeridos?**

Todos los controles que efectuamos dentro de nuestras unidades son realizados a fin de medir la gestión de las diferentes jefes de unidades en caso de determinar posibles mejoras se socializan con los jefes inmediatos a fin de implementarlos.

**17.3 En el Departamento de Servicios Cooperativos ¿se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?**

Efectivamente, más que deficiencias son mejoras, nuestro objetivo es mejorar en lo posible, en caso de existir recomendaciones a algún proceso se realiza una reunión con los jefes de unidades y se socializa.

**16.10 En el Departamento de Servicios Cooperativos ¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias?**

Si, en el departamento contamos con indicadores, es más el POA cuenta con indicadores de medición a fin de que nuestra gestión se ajuste a mejoras.

**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 24-09-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 25-09-2018**



**CÈDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO  
JARDÌN AZUAYO LTDA  
"MÈTODO COSO III"  
MONITOREO**

**P.T.M-N N°1**

**En la Coac Jardín Azuayo, ¿existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno, para determinar las mejoras y ajustes requeridos?**

**OFICINA: CUENCA- BELLAVISTA-HUAYNA CÁPAC**

Perspectivas	No.	Objetivo Estratégico	Estrategias y actividades claves	POA 2017			PRESUPUESTO
				Oct	Nov	Dic	GASTO
PERSPECTIVA FINANCIERA	2	<b>CALIDAD DE GESTIÓN DE CRÉDITO.</b> ALCANZAR AL 2017 UNA CARTERA EN RIESGO NO MAYOR AL 3,8%, CON UN NIVEL DE CASTIGO ANUAL NO MAYOR AL 0,5% ANUAL Y UNA COBERTURA DE PROVISIONES SUPERIOR AL 180%	2.4 Controlar el nivel de riesgo institucional . Mejorar calificación de riesgo de la Cooperativa.				
			Meta de morosidad.	4,25%	4,23%	4,21%	\$ -
			Comité de gestión de mora con abogados	1		1	\$ 480,00
			Gestión de la Unidad de Recuperación de cartera del Sector Cuenca.	1	1	1	\$ -
			Reunión con los abogados.			1	\$ 180,00
			Capacitación a los Recuperadores de cartera y Notificadores.			1	\$ 300,00
	3	<b>ACTIVOS PRODUCTIVOS.</b> MANTENER UNA RELACIÓN CARTERA NETA VS ACTIVOS SUPERIOR AL 80%.	<b>3.4 Monitorear el cumplimiento de metas de colocaciones</b>				-
			Meta de Crecimiento en Colocaciones	341.813	341.660	341.652	\$ 300,00
			Diagnostico de las mejores prácticas de las oficinas				\$ -
			Reducir el promedio de créditos negados	17,85%	16,50%	15%	\$ -
			Unificación de los requisitos	1			\$ -
			Capacitación a los Asistentes de Servicios en asesoría de crédito				\$ 500,00
			Convenios con Transportistas, GAD Municipales, Asociaciones de Trabajadores-Empleados	1	1	1	\$ 200,00
			Reporte de la Segmentación de socios potenciales para la línea de crédito	1			\$ 50,00
Promoción de la línea de crédito	1	1	1	\$ 100,00			

Mediante la técnica de verificación documental se constató que cada departamento de la Agencia Cuenca cumple con las debidas actividades, dirigir la formulación, realizar el seguimiento y evaluar la Planificación Estratégica, Operativa y la gestión de proyectos institucionales para apoyar al cumplimiento de la misión y visión institucional.

A su vez se constató el POA y se verificó que cumplen con varias actividades de acuerdo a las cuatro perspectivas del Plan Estratégico de la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda.

**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 21-09-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 22-09-2018**



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"  
MONITOREO**

**P.T.M-N N°2**

**16,2 En la Cooperativa Jardín Azuayo ¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias?**

Mediante la técnica verificación documental se constató que en la Agencia Cuenca el departamento de Control Interno se encargan de determinar, analizar la posición actual y tendencias de la Cooperativa a través de indicadores en el cuadro que se adjunta se puede observar la línea base que es el año 2013 en donde se comparan los resultados siguientes:

**Solventar las necesidades de crédito de los socios mediante una atención rápida en sus requerimientos.**

Indicador	LINEA BASE Dic 2013	2014	2015	2016	2017
% solicitudes atendidas en menos de 24 horas	30,0%	33,0%	38,0%	44,0%	48,0%
% solicitudes atendidas en menos de 3 días	33,0%	33,0%	34,0%	35,0%	35,0%
% solicitudes atendidas en menos de 7 días	19,0%	18,0%	16,0%	13,0%	12,0%
% solicitudes atendidas en menos de 30 días	16,0%	16,0%	12,0%	8,0%	5,0%

En base a los años analizados 2016-2017 se puede observar que existe una mejora continua en cuanto a las atenciones los requerimientos de los socios con respecto a los créditos.

Por otro lado, se visualiza que las solicitudes atendidas en menos de 30 días han sido solventadas con mayor rapidez, en grandes rasgos se puede decir que la Cooperativa mejora su servicio constantemente.

**Elaborado por: CCR.**

**Revisado por: MDR.**

Fecha: 25-09-2018

Fecha: 26-09-2018



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"  
MONITOREO**

P.T.M-N N°3

En la Cooperativa Jardín Azuayo, agencia Cuenca, a través de las técnicas de verificación ocular y documental se verificó que los Departamentos como el de Control Interno y Auditoría realizan los informes periódicos, en el anexo se puede evidenciar que los departamentos realizan el informe de cumplimiento a la normativa de prevención y control de lavado de activos, este es notificado a las diferentes autoridades de cada uno de los departamentos relacionados, los mismos que evaluarán las sugerencias, recomendaciones y tomarán las debidas decisiones para la buena gestión de la Cooperativa.



Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

www.jardinazuayo.fin.ec

Informe No. JA-AAI-2017-052

INFORME FINAL

Cuenca 04 Diciembre del 2017

Señor CPA.  
Fabían Contreras - **Oficial de Cumplimiento**  
Elizabeth Vascones - **Directora de Riesgos**  
Fernando Arias - **Director de Talento Humano**  
Jorge Delgado - **Asesor Legal**

Ciudad:

**INFORME DE CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA EN PREVENCIÓN Y  
CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS**

Antecedentes.

De conformidad a lo establecido en el Plan Operativo correspondiente para el año 2017 y conforme a lo determinado en la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, en el Libro I: Sistema Monetario, Sección XI: Norma para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos Incluido el Terrorismo en las Entidades Financieras de la Economía Popular y Solidaria, el Departamento de Auditoría Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, realizó un examen basado en los procedimientos para materia de control y prevención de lavado de activos aprobados para el efecto.

Objetivo. Verificar la aplicación de los procedimientos, controles, políticas y mecanismos adoptados por la Cooperativa para el control y prevención de lavado de activos.

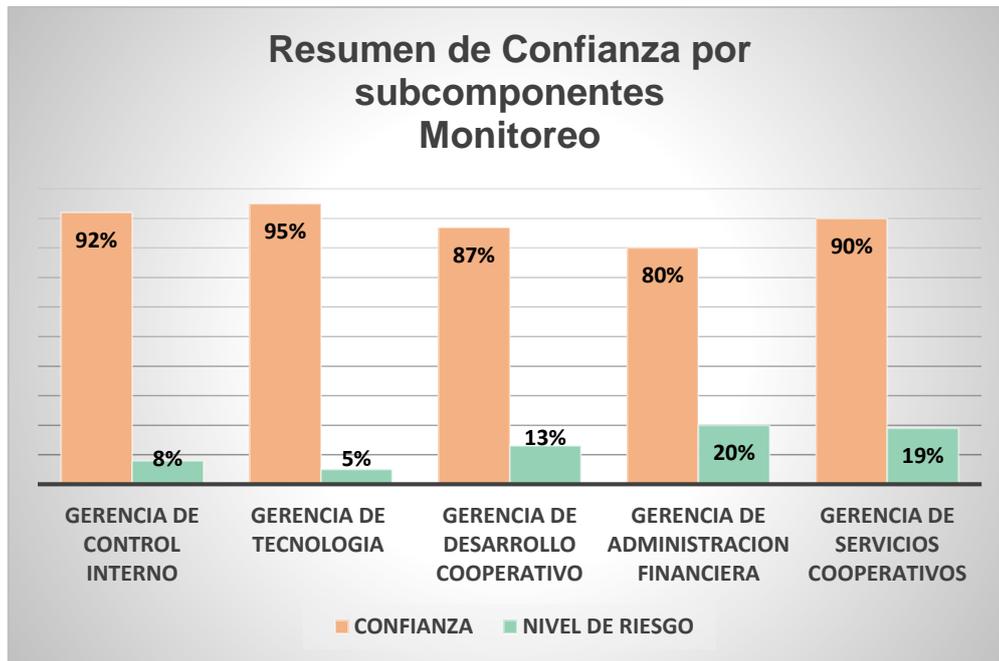
Alcance. El examen practicado comprende el periodo de revisión entre el 01 de abril al 30 de Septiembre de 2017. No pudo ser corroborada la capacitación a los Corresponsales Solidarios por lo que no tenemos certeza de que los mismos cuenten con los conocimientos para el control y prevención de lavado de activos.

**Elaborado por: CCR.  
Fecha: 28-09-2018**

**Revisado por: MDR.  
Fecha: 29-09-2018**

 <b>RESUMEN DE CONFIANZA POR SUBCOMPONENTE</b> <b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDÍN AZUAYO</b>					
SUBCOMPONENTE	CONFIANZA		RIESGO DETERMINADO		REFERENCIA
	%	NIVEL	%	NIVEL	
Gerencia de Control Interno	92%	ALTO	8%	BAJO	<b>P.T.M-C N°1</b>
Gerencia de Tecnología	95%	ALTO	5%	BAJO	<b>P.T.M-C N°1</b>
Gerencia de Desarrollo Financiero	87%	ALTO	13%	BAJO	<b>P.T.M-C N°1</b>
Gerencia de Servicios Cooperativos	90%	ALTO	10%	BAJO	<b>P.T.M-C N°1</b>
Gerencia Administrativa Financiera	80%	ALTO	20%	BAJO	<b>P.T.M-C N°1</b>

Elaborado por: ERQ.  
Revisado por: CCR.



Fuente: Elaborado por los autores.



**HOJA DE HALLAZGO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÈTODO COSO III"**

**P.T.H-LL N°1**

**Título: Ausencia de Evaluación del Plan Operativo Anual 2017**

**Criterio:** El COSO III en su componente **Actividades de Control** señala a través del **Principio N°12** “la organización despliega las actividades de control a través de políticas que establece las líneas generales del control interno y de los procedimientos que ponen en prácticas dichas políticas”; además se despliega sus **Puntos de Enfoque: 61** “Desarrollan políticas y procedimientos para proporcionar que se cumplan las instrucciones de la dirección”; **64** “se definen posibles medidas correctivas”; **66** “incluye la revaluación periódica de las políticas y procedimientos”.

La Cooperativa Jardín Azuayo a través del Manual Orgánico Funcional en las atribuciones y responsabilidades (literal C) designadas al Gerente de la agencia, indica que se debe conocer y priorizar los proyectos, programas institucionales contenidos en el plan operativo anual (POA) que representen la misión de la entidad. Dentro del Manual Orgánico Funcional Atribuciones y Responsabilidades del Gerente General (Literal G), Indica que se debe conocer la propuesta del plan operativo anual, sus avances y establecer correctivos.

**Condición:** Se revisó el Plan Operativo Anual 2017 de la Cooperativa Agencia Cuenca, en los objetivos estratégicos se encontraban actividades irrelevantes, como por ejemplo: en el objetivo de “Reducir el Índice de morosidad” se detallaba la actividad: “realizar jornadas deportivas con los colaboradores de la agencia”. Otra objetivo fue; “Mantener una relación cartera neta vs activos superior al 80%”. En donde contaba actividades como “Diagnosticar las mejores prácticas de seguridad dentro de las oficinas”.

**Causa:** No se encontró antecedentes de haber realizado evaluaciones y correctivos debido a que el Gerente General y el Presidente de la Asamblea no han solicitado una reunión expresa al Gerente de la Agencia Cuenca para evaluar el avance y cumplimiento del plan operativo anual de la Agencia Cuenca.

**Efecto:** Situación que ocasionó que no se cumpla actividades planteadas dentro del plan operativo anual, y las actividades que se han desarrollado no se cumplan dentro



del tiempo establecido, dificultando en la detección de falencias, desconocimiento de metas y objetivos por parte del personal.

**Elaborado por: ERQ.**

**Revisado por: CCR.**



**HOJA DE HALLAZGO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÈTODO COSO III"**

**P.T.H-LL N°2**

**Título: No se comunicó resultados individuales en colocación y captación a los asesores de crédito e inversiones de la Agencia Cuenca**

**Criterio:** El **COSO III** en su componente **Información y Comunicación** señala a través del **Principio N°14** “la organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y las responsabilidades, por ser necesario para respaldar el funcionamiento del sistema de control interno” **Puntos de Enfoque: 73** “se comunica con el consejo de administración”; **75** “elige el método de comunicación relevante”.

La Cooperativa a través del Estatuto General en su artículo 41 literal 1, señala que “se debe elaborar y difundir los resultados del balance social de la gestión cooperativa de la institución entre todos los colaboradores”. Además, “se debe monitorear conjuntamente con los asesores los servicios y resultados que cada asesor de crédito e inversiones presta a los socios”.

**Condición:** No indicó a sus asesores de crédito e inversiones las cifras y los resultados mensuales del año 2017, cuando se requirió informes de su gestión no tenían conocimiento alguno, indicando que exclusivamente el Gerente de la Agencia, tiene acceso a esta información.

**Causa:** “...Desde mediados del año 2016 tanto los asesores de crédito como los de inversiones, dejaron de tener metas individuales, ya que todo el tiempo que se les asignaban metas por asesor ocasionaba una disputa entre ellos, controversias por captar más socios. La meta ahora es general, es decir, todas las agencias colocan un presupuesto general asignado, la cooperativa entrega un incentivo general a todos los asesores, esto se divide por partes equitativas...” (SIC)

**Efecto:** Ocasionando entre los asesores la falta de motivación y el desconocimiento de su desempeño individual, así como su aporte a la meta general de la Cooperativa.



Elaborado por: ERQ.

Revisado por: CCR.



HOJA DE HALLAZGO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"

P.T.H-LL N°3

**Título:** No se realizó las reuniones quincenales de análisis de créditos

**Criterio:** El COSO III en su componente Evaluación de Riesgo señala a través del Principio N°6 “La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados”. Puntos de Enfoque: 30 “Refleja las actividades de la organización”; Principio N°7 “la organización identifica los riesgos asociados a la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza para poder decidir cómo se deben gestionar”. Puntos de Enfoque: 40. “Analiza factores interno y externo”; 42 “estima la gravedad de cada uno de los riesgos identificados”. En el Manual Metodológico de Créditos MA-AYC-02 se establece, Norma 3.- La Comisión Local de Crédito deberá reunirse quincenalmente, en la primera quincena del mes se revisarán el 10% de las solicitudes de créditos ingresados, en la segunda quincena se verificará el cumplimiento del proceso de recuperación de una muestra del 10% de créditos en mora.

**Condición:** Se solicitó al Analista de Servicios Financieros las actas de las reuniones quincenales del último semestre del año 2016 que la comisión de créditos de la Agencia Cuenca debía llevar a cabo, en donde se pudo constatar que la única reunión que se realizó fue la segunda del mes de octubre.

**Causa:** “...Las reuniones no se llevaron a cabo debido a que el personal que conforma la Comisión de Créditos se encontraban realizando los diferentes informes por cierre de período fiscal...”

**Efecto:** Ocasionando la alta carga operativa con relación a los análisis quincenales de solicitudes de créditos ingresados, como también los procesos de recuperación de créditos en mora.

Elaborado por: ERQ.	Revisado por: CCR.
 <p><b>HOJA DE HALLAZGO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA "MÈTODO COSO III"</b></p> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; color: red;"><b>P.T.H-LL N°4</b></div>	
<p><b>Título:</b> No se realizó evaluación de desempeño al personal en el año 2017</p> <p><b>Criterio:</b> El COSO III en su componente Ambiente de Control señala a través del Principio N°4 “la organización está integrada por profesionales que rinden cuentan por sus responsabilidades de control interno, ejercidas como parte del proceso de lograr sus objetivos”; <b>Puntos de Enfoque:</b> 18 “evalúa los parámetros de desempeño, incentivos y recompensas para mantener su relevancia”. Se establece en el Manual Orgánico Funcional en la sección de responsabilidades y atribuciones del departamento de talento humano en su literal Y, “Ejecutar los procesos de evaluación de desempeño a nivel institucional de forma anual” y además se establece en el literal Z de la misma sección, “construir y proponer el plan de capacitación institucional en base a las brechas de la evaluación de desempeño”.</p> <p><b>Condición:</b> Durante la revisión se encontró que el Analista de Desempeño de Personal, no realizó la evaluación de desempeño correspondiente al año 2017,</p> <p><b>Causa:</b> Esté incumplimiento se da debido a que la persona encargada de realizar esta función presentó su renuncia.</p> <p><b>Efecto:</b> Situación que ocasionó, la falta de detención de falencias de los empleados de las diferentes aéreas, sin poder establecer planes de capacitaciones de acuerdo a sus necesidades.</p>	
Elaborado por: ERQ.	Revisado por: CCR.



HOJA DE HALLAZGO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"

P.T.H-LL N°5

**Título:** Falta de arqueos diarios a los cajeros automáticos.

**Criterio:** El **COSO III** en su componente **Actividades de Control** señala a través del **Principio N°12** “la organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y de los procedimientos que ponen en práctica dichas políticas” **Puntos de Enfoque 61** “señala quienes son responsables y deben rendir cuentas sobre la ejecución de las políticas y procedimientos”; **63** “ se realizan en el momento oportuno”; **64** “se definen posibles medidas correctivas” La Cooperativa a través de su Manual Orgánico Funcional en la sección de atribuciones y responsabilidades Literal L, al Departamento de Seguridad Física – Gerente Administrativo “indica que se debe colaborar en el monitoreo de la operatividad de la red y cajeros automáticos de la institución”, literal m; “realizar arqueos de cajeros automáticos de manera diaria a fin de proporcionar evidencias requeridas por fiscalía y proveedor de servicios de cajeros automáticos”.

**Condición:** No se realizó arqueos diarios a los cajeros automáticos, si no de manera trimestral.

**Causa:** Debido a que no haya un empleado específico en desarrollar esta actividad.

**Efecto:** Situación que ocasionó que no se lleve un control adecuado en relación a los depósitos y retiros de los cajeros automáticos generando que el cajero en ocasiones se quede sin efectivo y produzca inconformidad entre los socios.

**Elaborado por:** ERQ.

**Revisado por:** CCR.



HOJA DE HALLAZGO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"

P.T.H-LL N°6

**Título:** No se efectuó capacitaciones que constaban en el plan operativo anual 2017.

**Criterio:** El COSO III en su componente Entorno de Control señala a través del Principio N°4 "La organización está integrada por profesionales que rinden cuentas por sus responsabilidades de control interno, ejercidas como parte del proceso de lograr sus objetivos". **Punto de Enfoque; 20:** "Evalúa el desempeño y recompensa o aplica medidas disciplinarias". A través del Manual Orgánico Funcional establece que es parte de sus atribuciones y responsabilidad de la Dirección de Educación Cooperativa literal C "se encargue de desarrollar e implementar un sistema de formación y capacitación a socios, directivos y colaboradores que permitan aportar al desarrollo de las personas y la institución contribuyendo al fortalecimiento del sistema cooperativo."

**Condición:** Se revisó las 5 capacitaciones detalladas en el POA, documentación que fue solicitada al Capacitador de la Agencia Cuenca, encontrando que solamente se desarrollaron 4 capacitaciones, faltando: Capacitación a los Recuperadores de Cartera y Notificadores.

**Causa:** El Director de Educación Cooperativa, indicó que esta capacitación no fue realizada ya que consideraban que la tasa de morosidad se encontraba dentro del Ranking permitido, por tal motivo los recursos destinados a esa capacitación fueron utilizados para el desarrollo de otras formaciones.

**Efecto:** El incumplimiento ocasionó que el personal encargado de recuperación de cartera se encuentre inconforme ya que desconocían de la tasa vigente permitida con relación a la morosidad, así como los nuevos procesos de notificación.



Elaborado por: ERQ.

Revisado por: CCR.



**HOJA DE HALLAZGO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÈTODO COSO III"**

**P.T.H-LL N°7**

**Título:** Ausencia de garantías de crédito del año 2016.

**Criterio:** El COSO III en su componente Actividades de Supervisión señala a través del Principio N°90 “La organización selecciona desarrolla y realiza evaluación continuas y/o puntuales para comprobar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento”. Punto de Enfoque; 81: “Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes y separadas”. El proceso establecido PR-CRE-01 por la Cooperativa en su numeral 6.5.2. Descripción del procedimiento: Liquidar Crédito menciona: “11. Archivar pagaré, liquidación de crédito, contrato e hipoteca (si aplica) en archivador metálico y demás documentos de crédito en carpeta del socio. Finalizar Proceso”.

**Condición:** Se verificó las garantías del segundo trimestre del 2016 de la Agencia Cuenca en donde se solicitó una muestra de doce garantías al Liquidador de Créditos quién fue encargado de archivar estos documentos, se encontró la ausencia de dos pagares, con fechas 21/04/2016 y 28/06/2016 con una suma total de \$50.000,00 dólares.

**Causa:** Esto fue provocado debido al tras papeleo y falta de conocimiento del manejo del archivo activo, en donde existían garantías vigentes y canceladas en un mismo archivador, de manera que las garantías no estaban clasificadas de manera oportuna.

**Efecto:** La ausencia de las garantías ocasionó, que la Cooperativa no tenga respaldo de la deuda que el socio mantenía, además cuando el socio-deudor se acercaba a solicitar la nueva tabla actualizada de amortización no era posible entregar esta información.

**Elaborado por:** CCR.

**Revisado por:** MDR.



HOJA DE HALLAZGO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"

P.T.H-LL N°8

**Título:** No se archivaron adecuadamente los formularios de licitud de fondo.

**Criterio:** El COSO III en su componente Entorno de Control señala a través del Principio N°2 "El consejo de administración es independiente de la dirección y supervisa el desarrollo y la ejecución del sistema de control interno". Puntos de Enfoque; 11: "Define, asigna y limita facultades y responsabilidades". En su principio N°5 "La dirección determina, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de responsabilidad y las funciones apropiadas para lograr objetivos". Punto de enfoque; 21: "Tiene en cuenta todas las estructuras de la organización." En el Manual Metodológico de Crédito MA-AYC-02 establece los Procesos de Crédito. En su normativa 3 indica. "Es responsabilidad del Responsable de Oficina o su delgado archivar los formularios de licitud de fondos generados en operaciones de créditos, estos deben ser archivados en una bóveda de metal en orden de acuerdo a lo especificado en el proceso Administrar Documentos Valorados" adema en el subproceso 3.1 indica "Los formularios de licitud de fondo deben permanecer archivados en la bóveda de la agencia según las fechas de llenado".

**Condición:** Se revisó los formularios de Licitud de Fondos de los procesos de crédito en la Agencia Cuenca y se encontró que el Liquidador no archivó de forma adecuada estos formularios.

**Causa:** El Liquidador envió vía valija mensualmente al archivo general sin separar ni ordenar los formularios de licitud de los documentos crediticios, este inadecuado control se dio debido a la inexistencia de una bóveda de archivo para uso exclusivo de liquidación.

**Efecto:** Ocasionando dificultad al Gestor Operativo para rendir cuentas, cuando se le solicitó estos formularios de licitud, así como a la pérdida.



Elaborado por: CCR.

Revisado por: MDR.



**HOJA DE HALLAZGO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO LTDA  
"MÉTODO COSO III"**

**P.T.H-LL N°9**



**Título:** Las papeletas de depósito no fueron solicitados por el gestor operativo.

**Criterio:** El COSO III en su componente Actividades de Control señala a través del Principio N°10 “La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos a niveles aceptables para lograr sus objetivos”. **Puntos de Enfoque; 55: Reflexiona sobre el nivel en el que debe aplicarse el control.** La Cooperativa En el Manual de Procesos JA3.1.3.4.1 párrafo de Descripción, establece que el Gestor Operativo “será la autoridad encargada de hacer el requerimiento de los certificados de depósitos para el abastecimiento de la Agencia”.

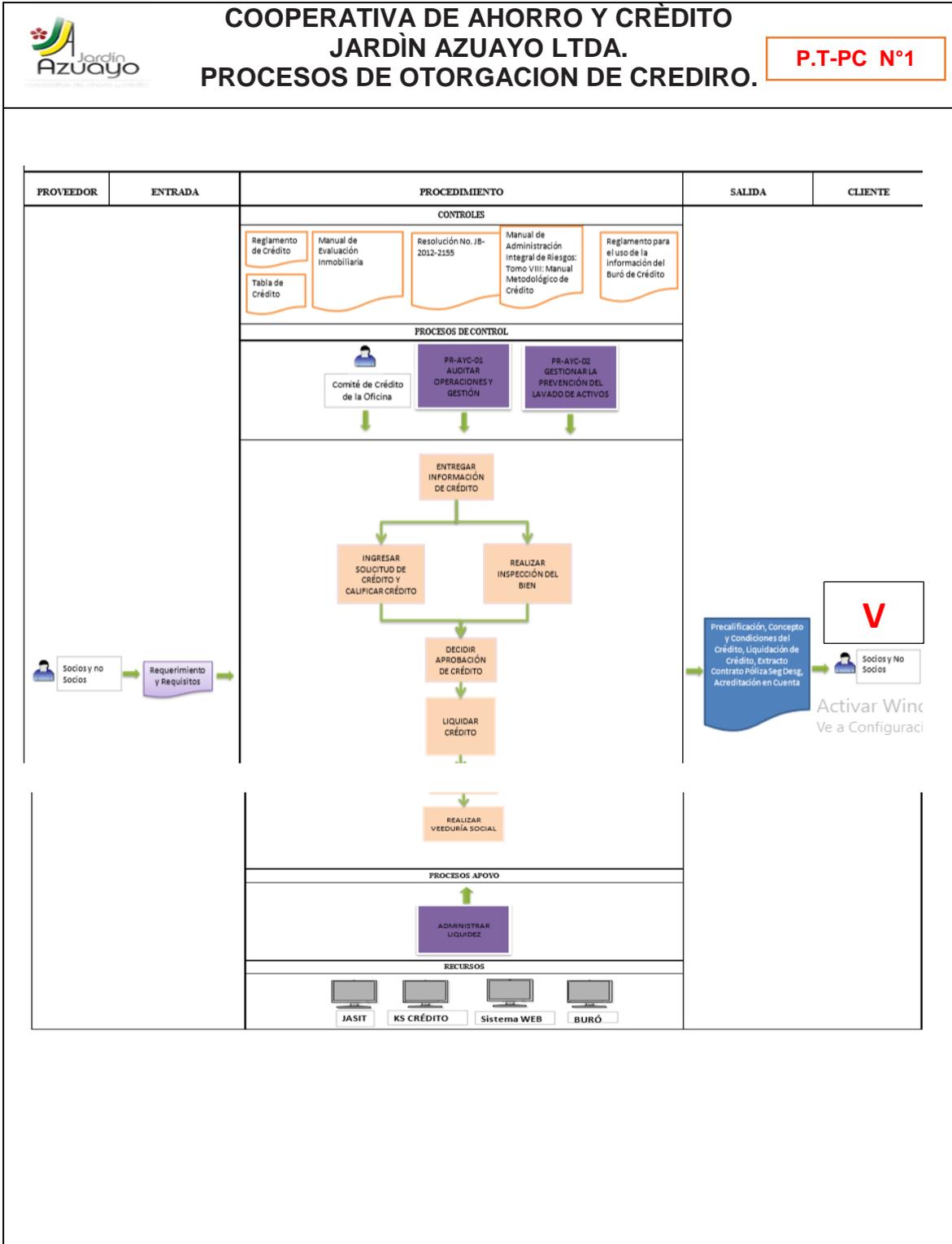
**Condición:** En la revisión de requerimientos de papeletas de depósitos en la Agencia Cuenca, se encontró que estas fueron solicitadas por el personal de balcón de servicios a proveeduría a través de una transacción en el sistema.

**Causa:** Situación que se ocasionó debido a que el personal de servicios tiene habilitado la opción de este requerimiento y cuando faltaba papeletas lo hacían directamente sin notificación previa al Gestor Operativo.

**Efecto:** Produciendo un desperdicio de papeletas debido a que no existió un control adecuado ya que los requerimientos muchas veces fueron inadecuados.

**Elaborado por:** CCR.

**Revisado por:** MDR.





**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO EN LA AGENCIA CUENCA DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.,  
PERÍODOS 2016 Y 2017”**

**AUTORES:**

COTAPO RIVERA CARINA ALEXANDRA  
REINOSO QUIZHPI EDISSON RENE

**DIRECTOR:**

ING. MÓNICA ALEXANDRA DUQUE RODRÍGUEZ, MG

**CUENCA - ECUADOR**

2018



## PROTOCOLO PROYECTO INTEGRADOR

### 1. PERTINENCIA ACADÉMICO-CIENTÍFICA Y SOCIAL

La efectividad del sistema de control interno, propuesto para esta investigación, requiere de un criterio profesional en su diseño, basados en temas de gestión cooperativa, crédito, servicios financieros, gestión empresarial, auditoría de gestión, componentes del control interno, modelos para evaluar el control interno, sistemas administrativos, sistemas financieros, rentabilidad, razones financieras, talento humano y sistemas productivos, con el propósito de facilitar su uso y su aplicación en cualquier entidad.

Los sistemas control interno son el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de una organización, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos, lo que le permite a la organización el tener una visión sobre una gestión sostenible que aporte a la sociedad en lo económico y social, generando empleo, encadenamiento productivo, relaciones comerciales, disminución de la pobreza y otros factores, que le permita al país alcanzar un adecuado crecimiento.

### 2. JUSTIFICACIÓN

En el contexto actual de las organizaciones, el control interno reviste de gran importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información, con el propósito de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su



custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos. La Cooperativa mediante la evaluación del control interno, mantendrá la seguridad de las operaciones ayudando a que se pueda cumplir con sus metas, puesto que la detección oportuna de los errores que afectan a la organización, ayudan a tomar a tiempo las acciones correctivas necesarias.

Por lo que un sistema de control interno reviste de gran importancia, tanto en la conducción de la Cooperativa, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información, con el propósito de generar una indicación confiable de su situación; ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno. La Cooperativa al aplicar un control interno adecuado, mantendrá la seguridad de las operaciones ayudando a que se pueda cumplir con sus metas, puesto que la detección oportuna de los errores que afectan a la cooperativa, ayudan a tomar a tiempo las acciones correctivas necesarias.

En este sentido, la efectividad del sistema de control interno, propuesto para esta investigación, buscará alcanzar características de claridad, agilidad, y confianza, para que de esta manera se puede obtener una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la Cooperativa, por lo que el marco integrado de control interno requiere de un criterio profesional en su diseño, implementación, conducción y evaluación de su efectividad.

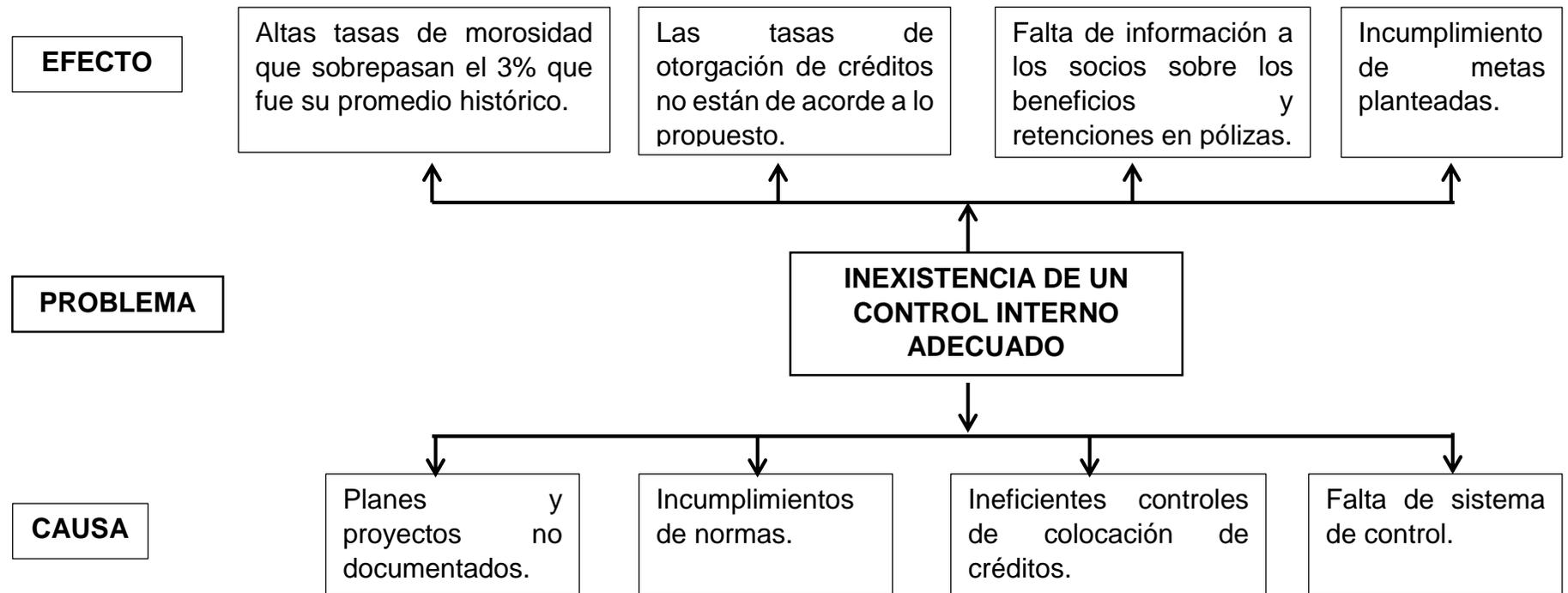
Por lo tanto, el medir los niveles de cumplimiento de la Cooperativa determinando la adecuada utilización de los recursos de la Cooperativa, verificando que se han desarrollado los métodos adecuados en las operaciones, así como constatar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento, y establecer el grado en que las áreas de nuestra Cooperativa han cumplido adecuadamente con las atribuciones asignadas



En el contexto actual de las organizaciones, en el tema de los sistemas de control interno, han surgido diversas corrientes de pensamiento y diversos marcos interpretativos, que han abierto diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento, donde se dispone de una amplia bibliografía que pueden proporcionar un marco conceptual lo suficientemente sólido y fundamentado. Por lo que para poder analizarlos en la presente investigación, se requiere de la aplicación de diferentes enfoques metodológicos, con la tarea de comprobar y probar teorías, en donde se pueden aplicar instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad.



### 3. PROBLEMA CENTRAL





Para entender la importancia de la evaluación del control interno de la Cooperativa, es necesario reconocer, que la misma no cuenta con un sistema de control interno bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito sino que se trabajan de manera empírica, solucionando problemas conforme se presentan. Todo esto ocasiona a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, así como incumplimientos de normas, que pueden ser afectadas cuando no existe un adecuado control, lo que provoca una gran pérdida para la Cooperativa.

La alta carga operativa del Departamento de Auditoría Interna de la Coac. Jardín Azuayo no ha permitido realizar una evaluación integral del sistema de control interno a las diferentes áreas y departamentos de la Cooperativa.

La inexistencia de un adecuado control interno en la cooperativa incumple con una de sus funciones que es apoyar, mitigar los procesos además agregar valor para que la organización cumpla con sus objetivos institucionales, coadyuvando a la toma adecuada de decisiones de los directivos y colaboradores, considerando que el control interno es un proceso formal contemplando los procesos adecuados a seguir, de aquí nace la importancia de verificar el control interno este de acorde a los procesos correctos y adecuados de la Cooperativa.

Es importante indicar que el prescindir de una evaluación integral de control interno de la Cooperativa, es sinónimo de que en la actualidad la institución no cuenta con un proceso de seguimiento, evaluación y retroalimentación de la gestión de los actores involucrados en la familia Jardín Azuayo, para poder evidenciar deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento económico y social de la Cooperativa, verificando el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos, evidenciando los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo la actividad económica, para conocerlos a fondo en su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar el negocio de la



institución que es la intermediación financiera y así alcanzar la máxima eficiencia y eficacia.

Bajo este esquema se puede plantear la siguiente pregunta: ¿cuál fue la situación del sistema de control interno de la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”, durante el período 2016-2017?

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. GENERAL**

Realizar la evaluación integral del sistema de control interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”, períodos 2016 y 2017.

### **4.2. ESPECÍFICOS**

- Establecer los referentes teóricos que permitan sustentar la evaluación integral del sistema de control interno en la Cooperativa Jardín Azuayo.
- Caracterizar la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”
- Evaluar integralmente el sistema de control interno en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”, durante los períodos 2016 y 2017.
- Proponer mejoras basadas en las deficiencias detectadas en la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.”

## **5. METODOLOGÍA**

### **5.1. MARCO TEÓRICO**

El marco referencia de la presente investigación considera, en primer lugar el concepto y las generalidades de una Cooperativa de Ahorro y crédito, donde se establece que “una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas

voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (Alianza Cooperativa Internacional, 2012, p. 56). Por otro lado, se considera que una cooperativa es “una empresa de propiedad conjunta dedicada a la producción o distribución de bienes o al suministro de servicios, operada por sus miembros en beneficio mutuo, normalmente organizada por consumidores o agricultores” (Severín, 2014, p. 66).

Por otra parte, se considera que el control interno son medidas sistemáticas (como revisiones, controles y equilibrios, métodos y procedimientos) instituidas por una organización para llevar a cabo sus actividades de una manera ordenada y eficiente, salvaguardar sus activos y recursos, disuadir y detectar errores, fraude y robo, garantizar la exactitud y la integridad de sus datos contables, producir información financiera y de gestión confiable y oportuna y garantizar el cumplimiento de sus políticas y planes (Bravo, 2013, p. 56).

Por lo tanto emplearemos una evaluación integral de control interno a ala Coac Jardín Azuayo a fines de supervisar y monitorear todas las etapas del control interno, con el objetivo de detectar errores y corregirlos de inmediato. Es indispensable que se cumplan con estas actividades debido a que es una forma de asegurar que el proceso de control interno se esté ejecutando oportunamente, además debe de realizarse un seguimiento continuo.

## **5.2. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **5.2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Identificar el tipo de investigación establece los pasos que se seguirán de un estudio, considerando los métodos que se buscan aplicar, lo que constituye una actividad importante para la metodología, donde Hernández, Fernández y Baptista (2014), identifican diferentes tipos de investigación considerando la estrategia a seguir, el diseño, los datos recolectados, la forma de obtenerlos, la selección de la



muestra y otros componentes utilizados en la investigación, por lo que el estudio descriptivo buscará establecer las propiedades, características y perfiles del grupo de estudio sometido al análisis, examinando las evolución y características que presentan en el sistema de control interno de la Agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo Ltda.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 263).

Por otro lado, el método exploratorio permitirá determinar la fundamentación de los hechos, estableciendo relaciones de causa-efecto, lo que involucrará un mayor esfuerzo durante el análisis, síntesis e interpretación, con el ánimo de contribuir a la búsqueda del conocimiento en temas de gestión cooperativa, crédito, servicios financieros, gestión empresarial, auditoría de gestión, componentes del control interno, modelos para evaluar el control interno, sistemas administrativos, sistemas financieros, rentabilidad, razones financieras, talento humano y sistemas productivos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 285).

### **5.2.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a (Bernal, 2013) “el método es visto desde dos perspectivas: la lógica que se encarga de los estudios de métodos; y, desde la metodología determinada como el cúmulo de actividades del proceso investigativo” (p. 145).

Respecto al método, se considera que los estudios de enfoque mixto, al ser proceso sistemático, disciplinado y controlado, tienen relación con el método inductivo, que es habitualmente asociado con la investigación cualitativa, puesto que consiste en ir de lo particular a lo general; y, por otro lado, el método deductivo es asociado generalmente con la investigación cuantitativa cuya característica es ir de lo general a lo particular (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 298).

### **5.2.3. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “durante los procesos de investigación se presenta diferentes aproximaciones, entre los que se puede



destacar el enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto, los que utilizan procesos organizados y sistematizados destinados a la búsqueda y generación del conocimiento” (p. 211).

Para (Bernal, 2013) “en el ámbito de la administración han surgido diversas corrientes de pensamiento y numerosos marcos hermenéuticos, que han promovido diversas rutas para la búsqueda del conocimiento científico y empírico” (p. 181), por lo que surge la necesidad de analizarlos desde un enfoque mixto, puesto que la utilización de los enfoques de investigación cuantitativos y cualitativos pueden ser utilizados de manera conjunta, debido a que no se excluyen ni se sustituyen, sino más bien se complementan, debido a que los dos son valiosos y han aportado significativamente al avance del conocimiento, por tanto, son complementarios (Álvarez & Sierra, 2012).

El enfoque cuantitativo tendrá la tarea de comprobar teorías en base de la aplicación de una muestra representativa, mediante la aplicación de instrumentos cuyos resultados podrán ser procesados mediante la utilización de técnicas descriptivas, gráficas y numéricas, para obtener información confiable que permita procesarlos y analizarlos. Por otro lado, la investigación cualitativa buscará conceptualizar las variables de estudio, con base en la investigación documental proveniente de fuentes secundarias.

#### **5.2.4. MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

##### **Fuentes primarias**

La recolección de información de fuentes primarias estará relacionada principalmente con la encuesta “que es un instrumento de investigación descriptiva para la recolección de información de una muestra seleccionada” (Trespalcios, Vázquez, & Bello, 2012).

##### **Fuentes secundarias**



Se realizará una investigación documental, donde se elaborará un marco referencial de investigación sobre la base de los fundamentos teóricos y tendencias actuales de los sistemas de control interno, utilizando para ello libros, revistas, fuentes de internet, enciclopedias, informes de organismos oficiales, etc. (Albert, 2013, p. 125).

#### **5.2.5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Para el análisis de la información se utilizarán técnicas de estadística descriptiva, gráficas y numéricas, con el fin de recopilar, organizar y analizar los datos, que permita para sacar resultados confiables para tomar decisiones razonables durante el proceso de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 216).

### **6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**



ACTIVIDADES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
<b><u>PROTOCOLO</u></b>							
1. Portada	X						
2. Pertinencia académico-científica y social							
3. Justificación							
4. Problema central							
5. Objetivos							
6. Metodología							
7. Cronograma de actividades							
8. Esquema tentativo							
9. Bibliografía							
<b><u>CAPITULO I</u></b>							
Antecedentes de la Entidad		X					
<b><u>CAPITULO II</u></b>							
Marco Teórico sobre la Evaluación de Control Interno			X				
<b><u>CAPITULO III</u></b>							
Análisis Integral del Control Interno de la Cooperativa Jardín Azuayo, Agencia Cuenca periodos 2016-2017				X	X	X	
<b><u>CAPITULO IV</u></b>							
Conclusiones Recomendaciones Anexos Bibliografía							X

## 7. ESQUEMA TENTATIVO

<b><u>CAPÍTULOS</u></b>	<b><u>TEMAS</u></b>
<b><u>CAPÍTULO I</u></b> Antecedentes de la Entidad	Historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.
<b><u>CAPÍTULO II</u></b> Marco Teórico sobre la Evaluación de Control Interno.	Fundamento Teórico acerca del Control Interno.
<b><u>CAPÍTULO III</u></b> Análisis Integral del Control Interno de la Cooperativa Jardín Azuayo, Agencia Cuenca periodos 2016-2017.	
<b><u>CAPÍTULO IV</u></b> Conclusiones Recomendaciones Anexos Bibliografía	<b>4.1</b> Conclusiones <b>4.2</b> Recomendaciones <b>4.3</b> Anexos



## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Albert, M. (2013). *La Investigación Educativa. Claves Teóricas*. España: Mc Graw Hill.
- Alianza Cooperativa Internacional. (2012). *Características del cooperativismo en el mundo*. Austria: ACI.
- Andrade, S. (2013). *Diccionario de Economía*. México: Editorial Andrade.
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Prentice Hall.
- Besley, S. (2014). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Van Horne.
- Bravo, M. (2013). *Contabilidad General (10a ed.)*. Quito, Ecuador: Editora ESCOBAR impresores.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Informe Coso II y III*. Washington: COSO.
- Fred, D. (2012). *Conceptos de Administración Financiera*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta Edición ed.)*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Ramírez, A. (2013). *Metodología de investigación para estudios de mercado*. México: Pearsons Education.
- Severín, C. (2014). *Influencia del cooperativismo en el mundo. The Co-op began in Scotland*, Vol. 16, 26-41.
- Trespalcios, J., Vázquez, R., & Bello, L. (2012). *Investigación de Mercados*. Madrid: Ediciones Paraninfo.