



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINAS DE POSGRADOS

Tema:

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LOS DEPÓSITOS A PLAZO FIJO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención de Magister en Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativos y Financieros

Línea de Investigación:

Finanzas, auditoría y/o contabilidad financiero

Autora:

Nancy Rocío Ilbay Ochoa

Director:

Mg. Mario Roberto Altamirano Hidalgo

Ambato – Ecuador

Mayo 2023

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LOS DEPÓSITOS A PLAZO FIJO EN
LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**

Línea de Investigación:

Finanzas, auditoría y/o contabilidad financiera

Autor:

Nancy Rocio Ilbay Ochoa

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Lic. Dr. Mg.

CALIFICADOR

Hernán Paul Ortiz Coloma, Lic. Dr. Mg.

CALIFICADOR

Verónica Leonor Peñaloza López, Ing. Mg.

CALIFICADOR

Juan Carlos Acosta Teneda, P. PhD.

OFICINA DE POSGRADOS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Mayo 2023



(Handwritten signatures and official stamps in blue ink)

f. _____

f. _____

f. Verónica Peñaloza López

f. _____

f. _____

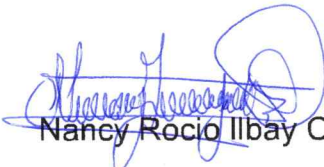
Pontificia Universidad Católica del Ecuador
DIRECCIÓN CENTRO DE POSGRADOS
Sede Ambato
SECRETARIA GENERAL PROCURADURIA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **NANCY ROCIO ILBAY OCHOA**, con CC. **060479819-9**, autora del trabajo de graduación intitulado "EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LOS DEPÓSITOS A PLAZO FIJO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS", previo a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en la oficina de Postgrados.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos del autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, mayo 2023


Nancy Rocio Ilbay Ochoa
CC. 0604798199

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación va dedicado, en primer lugar, a Dios que me ha dado la vida, a mis padres Víctor y Carmelina quienes con su apoyo y amor han logrado formar a una mujer valiente y esforzada y finalmente, quiero dedicar este trabajo a mi esposo Fernando y mi hijo Derek quienes han sido el motor que me impulsa a seguir mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios que me ha dado la vida, sabiduría y los recursos para cumplir un objetivo más en mi vida, a mi director de tesis Mg. Mario Altamirano por la dedicación y el apoyo brindado a este trabajo, así mismo a los docentes que compartieron sus conocimientos de alto nivel académico, pero un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital de la familia, mis padres, esposo e hijo que con sus palabras de aliento me motivaron siempre.

RESUMEN

Las empresas han reconocido la necesidad de contar con controles internos o externos, en el caso particular de las entidades financieras, es de suma importancia el fortalecimiento del control interno enfocado en acciones preventivas en los procesos permite alcanzar los objetivos estratégicos, el uso eficiente de los recursos, además, previene posibles fraudes en la institución. Tal es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., cuya actividad principal es la intermediación financiera, en donde es necesario identificar, evaluar y monitorear los riesgos en los procesos de depósito a plazo fijo para aminorarlos, por medio de la implementación de controles manuales y automáticos, y con ello mantener una mejora continua en los procesos por lo tanto, el objetivo de la presente investigación es evaluar el control interno del proceso de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., la metodología utilizada en la investigación tiene un enfoque cualitativo donde aplica técnicas de entrevista y cuestionarios, y proporciona así información necesaria del procedimiento de depósitos a plazo fijo, con el fin de analizar y evaluar dicha información, en este sentido la presente investigación contribuye en la reducción de los riesgos en el proceso de depósitos a plazo fijo.

Palabras clave: control, depósitos, procesos, riesgos

ABSTRACT

Companies have recognized the need to count with internal and external controls, in the particular case of financial entities, it's important the strengthening of internal control focused in preventive in the processes, that allow to reach strategic objectives, efficient use of resources, in addition to prevent possible frauds in the Institution. Such is the case of Fernando Daquilema Ltda. Saving and Credit Cooperative, whose main activity is financial intermediation, where it's necessary to identify, assess and monitor risks in fixed term deposit processes to lessen them, through the implementation of manual and automatic controls, and thereby maintain a continuous improvement in the processes, therefore the objective of the research is to evaluate internal control to fixed term deposits of Fernando Daquilema Ltda. Saving and Credit Cooperative, the methodology used in the research has a qualitative approach applying interview techniques and questionnaires, thus providing necessary information on the fixed-term deposit procedure, in order to analyze and evaluate the information, In this sense, the present research contributes to the reduction of risks in fixed term deposits process.

.

Keywords: control, deposits, processes, risks.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	4
1.1. El sector financiero del Ecuador, depósitos vista y plazo.....	4
1.2. El control interno	5
1.3. Modelo COSO III, componentes y principios	10
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	24
2.1. Metodología.....	24
2.2. Diagnóstico del nivel de control interno.....	26
2.3. Diagnóstico de la cooperativa	29
2.4. Propuesta de investigación.....	30
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS	35
3.2. Evaluación de control interno a los depósitos a plazo	50
3.3. Metodología de evaluación de riesgos	75
CONCLUSIONES.....	88
RECOMENDACIONES	89
BIBLIOGRAFÍA	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Tasas de interés pasivas efectivas referenciales por plazo.....	5
Tabla 2.	Encuesta pregunta 1	39
Tabla 3.	Encuesta pregunta 2	40
Tabla 4.	Encuesta pregunta 3	41
Tabla 5.	Encuesta pregunta 4	43
Tabla 6.	Encuesta pregunta 5	44
Tabla 7.	Encuesta pregunta 6	45
Tabla 8.	Encuesta pregunta 7	46
Tabla 9.	Encuesta pregunta 8	47
Tabla 10.	Encuesta pregunta 9	48
Tabla 11.	Encuesta pregunta 10	49
Tabla 12.	Encuesta pregunta 11	50
Tabla 13.	Estimación de la situación de riesgo	51
Tabla 14.	Componente: monitoreo y control.....	53
Tabla 15.	Componente: entorno de control	54
Tabla 16.	Componente: entorno de control	55
Tabla 17.	Componente: entorno de control	56
Tabla 18.	Componente: entorno de control	57
Tabla 19.	Componente: evaluación de riesgos	59
Tabla 20.	Componente: evaluación de riesgos	60
Tabla 21.	Componente: evaluación de riesgos	61
Tabla 22.	Componente: evaluación de riesgos	62
Tabla 23.	Componente: actividades de control	64
Tabla 24.	Componente: actividades de control	65
Tabla 25.	Componente: actividades de control	66
Tabla 26.	Resumen del componente actividades de control	67
Tabla 27.	Componente: información y comunicación.....	68
Tabla 28.	Componente: información y comunicación.....	69

Tabla 29. Componente: información y comunicación.....	70
Tabla 30. Componente: actividades de supervisión y monitoreo	72
Tabla 31. Componente: actividades de supervisión y monitoreo	73
Tabla 32. Estimación del nivel de deficiencia (ND) de la situación de riesgo. ...	76
Tabla 33. Estimación del nivel de exposición (NE) de la situación de riesgo ...	76
Tabla 34. Nivel de probabilidad	77
Tabla 35. Determinación del nivel de consecuencia	77
Tabla 36. Determinación del nivel de riesgo $NR = NP \times NC$	77
Tabla 37. Matriz de calificación de riesgos identificados	79
Tabla 38. Matriz de calificación de riesgos identificados	80
Tabla 39. Matriz de calificación de riesgos identificados	81
Tabla 40. Matriz de calificación de riesgos identificados	82
Tabla 41. Matriz de calificación de riesgos identificados	83
Tabla 42. Matriz de calificación de riesgos identificados	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Modelos de control interno	7
Gráfico 2. Categorías de objetivos de control interno	10
Gráfico 3. Componentes del COSO III.....	12
Gráfico 4. Encuesta Pregunta 1	39
Gráfico 5. Encuesta pregunta 2	40
Gráfico 6. Encuesta pregunta 3	42
Gráfico 7. Encuesta pregunta 4	43
Gráfico 8. Encuesta pregunta 5	44
Gráfico 9. Encuesta pregunta 6	45
Gráfico 10. Encuesta pregunta 7	46
Gráfico 11. Encuesta pregunta 8	47
Gráfico 12. Encuesta pregunta 9	48
Gráfico 13. Encuesta pregunta 10	49
Gráfico 14. Encuesta pregunta 11	50

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Control interno eficiente.....	6
Cuadro 2. Matriz de selección de modelo de control interno.....	8
Cuadro 3. Matriz comparativa (COSO)	9
Cuadro 4. Ambiente de Control.....	13
Cuadro 5. COSO III componente ambiente de control.....	14
Cuadro 6. COSO III componente ambiente de control.....	15
Cuadro 7. COSO III componente evaluación de riesgos.....	16
Cuadro 8. COSO III componente evaluación de riesgos.....	17
Cuadro 9. COSO III componente actividades de control.....	19
Cuadro 10. COSO III componente información y comunicación.....	21
Cuadro 11. COSO III componente actividades de supervisión y monitoreo .	23
Cuadro 12. Funcionarios del área de captaciones a plazo fijo.....	25
Cuadro 13. Productos del Activo	32
Cuadro 14. Productos del Pasivo	32
Cuadro 15. Servicios.....	33
Cuadro 16. Canales.....	33
Cuadro 17. Propuesta de controles en los depósitos a plazo fijo	85
Cuadro 18. Propuesta de controles en los depósitos a plazo fijo	86
Cuadro 19. Propuesta de controles en los depósitos a plazo fijo	87

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Objetivos de control interno.....	11
Ilustración 2. Importancia de los controles	18
Ilustración 3. Características de la Información.....	20
Ilustración 4. Características de la Supervisión.....	22
Ilustración 5. Componentes COSO III	30
Ilustración 6. Logotipo corporativo.....	31
Ilustración 7. Localización	31
Ilustración 8. Estructura posicional.....	34
Ilustración 9. Resumen del componente entorno de control.....	58
Ilustración 10. Resumen del componente evaluación de riesgos	63
Ilustración 11. Resumen componente información y comunicación	71
Ilustración 12. Resumen componente actividades de supervisión	74
Ilustración 13. Resultados obtenidos de los componentes de control interno ...	74
Ilustración 14. Calificación del total de evaluación	75

INTRODUCCIÓN

El Sistema Financiero ecuatoriano, es un mecanismo de distribución de fondos, donde su principal actividad es la intermediación es decir, la captación y colocación de recursos a través de mecanismos técnicos y normas estrictamente diseñadas para proteger los intereses de los socios y clientes contempladas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Junta de Política de Regulación Financiera y Junta de Regulación Monetaria quienes son los entes responsables de expedir políticas públicas y normas regulatorias que permitan administrar de forma correcta los recursos del público.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito dentro del Sistema Financiero ecuatoriano particularmente en el sector de la Economía Popular y Solidaria son de vital importancia, incorpora en la sociedad a grupos vulnerables que tradicionalmente estaban fuera del sistema financiero también llamados no bancarizados con el objetivo que la economía, se dinamice con un notable impacto social y empresarial.

El enfoque particular que tiene la investigación está centrada en la captación de recursos que es a través de depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo, por cuanto los primeros son de libre disponibilidad, se considera de menor riesgo para el cuenta habiente, en cambio los depósitos a plazo fijo representan un mayor riesgo por tener una fecha de vencimiento, y en el transcurso de dicho periodo existen cambios financieros, normativos, macroeconómicos que pongan en riesgo la estabilidad de las instituciones financieras.

Contar con mecanismos de evaluación de control interno a los depósitos a plazo fijo es pertinente por la importancia que representan este tipo de depósitos en la economía ecuatoriana que conforme la revisión de los boletines del segmento 1 de la SEPS a junio 2022 representan el 74.02%, es decir, un valor de más de USD. \$. 11.590 millones de dólares de un total de USD. \$. 15.600 millones de dólares, que los depositantes tienen en sus cuentas según la (Superintendencia de Economía Popular

y Solidaria, 2022) es por ello una evaluación de control interno a los depósitos a plazo fijo en las instituciones financieras con un enfoque específico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., permite que las actividades en el proceso de captaciones estén enfocadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Además, provee controles oportunos y evitar y/o mitigar los riesgos de error o fraude de manera oportuna, que brinde confianza a los socios y clientes que mantienen sus depósitos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. En este sentido, la investigación propone como problema científico: ¿Cómo mejorar el control interno al proceso de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., actualmente maneja un score financiero donde no, se ha establecido controles adecuados y oportunos en los procesos de depósito a plazo fijo, lo cual, ha llevado a una informalidad en dichos procesos, de tal manera existen errores operativos, los cuales, han provocado retrasos en la carga de información para los entes de control, se evidencia así debilidad en los controles y riesgos eventuales dentro y fuera de la institución.

La metodología de investigación tiene un enfoque cualitativo, se recolecta información para una observación empírica y su conexión con la dimensión conceptual de la investigación; se hace uso también de herramientas como cuestionarios, entrevistas y análisis del contenido documental puesto que, se verifica el manual de captaciones, notas de crédito y débito por concepto de nuevas inversiones, pago de intereses, renovaciones y cancelaciones a fin, de obtener la información que sustente la investigación.

Y de esta manera la hipótesis: Si se realiza una evaluación de control interno al proceso de depósitos a plazo fijo permite implementar controles eficientes que reduzcan el riesgo en el proceso de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Objetivo general

- Aplicar una evaluación de Control Interno al proceso de depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente sobre el modelo de Control Interno de diversos autores.
2. Diagnosticar el nivel de Control Interno del proceso de los depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
3. Proponer controles en el proceso de depósito a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En este capítulo, se indaga los estudios realizados por varios autores acerca del sistema financiero y los modelos de control interno, donde el objetivo principal es analizar la base teórica para posterior elegir un modelo de gestión, que se adapte a las necesidades del presente proyecto de investigación.

1.1. El sector financiero del Ecuador, depósitos vista y plazo

El sector financiero popular y solidario está conformado por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas, bancos comunales y cajas de ahorro según la Constitución de la República del Ecuador (Const, 2008). Estas tienen van a tener un trato diferenciado por el estado, en la medida que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. Estos sectores cuentan con normas y entidades de control específicas, diferenciadas y autónomas, que se encargan de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez, en su principal actividad que es la intermediación financiera, es decir, la captación de recursos monetarios para su colocación en forma de créditos e inversiones propias del giro.

Los depósitos constituyen dinero que personas naturales y/o jurídicas dejan o depositan en una institución financiera, para que la misma, se haga cargo, conforme a las condiciones pactadas por las partes involucradas, con el fin de que dicho dinero genere beneficios para ambas partes, los depósitos en el sistema financiero están conformados por depósitos a la vista y a plazo fijo. En referencia a lo mencionado por la Superintendencia De Bancos Del Ecuador (SB, 2022)

Los depósitos a la vista son un recurso que capta la entidad, estos son de vencimiento incierto, por tanto, no se precisa el momento de su retiro, se constituyen como de libre disponibilidad, por lo que con ello la institución trata de hacer uso de aquel dinero en forma correcta. según Lopez y Gonzales (2008), en la misma línea de investigación

Gonzales (2001) define a los depósitos a plazo como recursos que la entidad capta del público a diferencia de los depósitos a la vista estos son de vencimiento cierto es decir, tienen una fecha de vencimiento, por ende estos depósitos no son de libre disponibilidad, están sujetos al cumplimiento de las condiciones pactadas, son conocidos también como DPF's (Depósitos a plazo fijo), los cuales, son atractivos por su tasa de interés diferenciada, conforme lo señala el BCE para agosto del 2022.

Tabla 1. Tasas de interés pasivas efectivas referenciales por plazo

Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% Anual
Plazo 30-60	4,07	Plazo 121-180	5,53
Plazo 61-90	4,99	Plazo 181-360	6,08
Plazo 91-120	5,34	Plazo 361 y más	7,78

Fuente: Banco Central del Ecuador, 2022

Con estos antecedentes, se muestra que la mayor concentración de efectivo que constituye a las cooperativas de ahorro y crédito, se encuentra en los depósitos a plazo, por ende, se implementa un sistema de control interno eficiente que permita a la administración garantizar el cumplimiento de los objetivos.

1.2. El control interno

El control interno es un conjunto de políticas, procesos y procedimientos ejecutados por el nivel directivo con la finalidad de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la información. es necesario considerar también que el control interno, se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja así, de ser una función, que se asigne a un área específica de una empresa según Santa Cruz (2014)

El sistema de control interno proporciona las herramientas y condiciones necesarias para que el talento humano de una organización dé su mayor esfuerzo con el fin de lograr los resultados deseados, según la Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno (2014), con este antecedente el concepto de responsabilidad toma gran relevancia, se convierte en un elemento clave para la administración de las

organizaciones, que tienen en cuenta el principal propósito del sistema de control interno es detectar oportunamente los posibles eventos que eviten el cumplimiento de metas y objetivos establecidos, por ello la importancia de implementar un modelo de control interno eficiente, el cual, proporcionara los siguientes resultados.

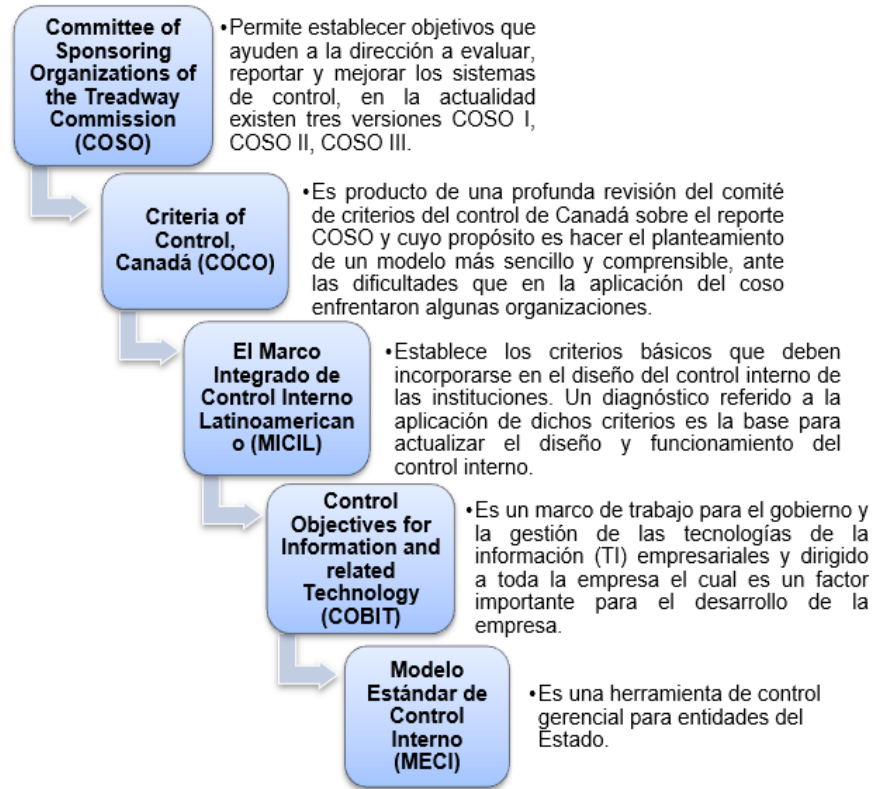
Cuadro 1. Control interno eficiente

N°	Descripción
1	Logro de objetivos en rentabilidad y rendimiento.
2	Operaciones eficaces y eficientes.
3	Mejora de tareas y actividades continuas.
4	Control interno realizado por el personal de la entidad, según el nivel en la organización.
5	Informes financieros confiables y reales para la toma de decisiones.
6	Cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes.
7	Mejora continua en los procesos.

Fuente: COSO, 2014

Con estos conceptos, se presenta la necesidad de investigar varios modelos de control interno, los cuales, se detallan, en la siguiente página:

Gráfico 1. Modelos de control interno



Fuente: Rivas, 2011

Una vez analizado los diferentes modelos de control interno, se plasma en una matriz de selección para analizar su enfoque, objetivos y características y así evidenciar el modelo que más, se adapte al requerimiento del trabajo de investigación.

Cuadro 2. Matriz de selección de modelo de control interno

Modelo	Año	Enfoque	Objetivos	Características	Aplica
COSO	1992	Sistema de control efectivo por parte de la junta directiva de la organización diseñado el cumplimiento de los objetivos.	Eficacia y Eficiencia de las operaciones confiabilidad de la información financiera cumplimiento de normas y obligaciones.	5 componentes	SI
MECI	1993	Se establece para entidades del Estado enfocado en el control a la estrategia, la gestión y evaluación.	Cumplimiento de leyes y reglamentos salvaguardar la reputación organizacional cumplimiento de los objetivos organizacionales.	5 componentes	NO
COCO	1995	Enfocado en la participación del personal para el desarrollo de sus funciones.	Efectividad y eficiencia de operaciones confiabilidad de reportes internos y externos.	20 criterios generales	NO
COBIT	1996	Gestión de Tecnología de la información, diseñado para brindar buenas prácticas a través de un marco de trabajo de dominios y procesos.	Mantener información de alta calidad generar valor al negocio con las inversiones en TI alcanzar la excelencia operativa a través de una aplicación de la tecnología fiable y eficiente.	4 dominios	NO
MICIL	2003	Diseñado por requerimientos de auditores externos, diseñados para brindar confiabilidad en las operaciones a partir de su evaluación.	Objetivos operaciones eficiencia y eficacia de operaciones salvaguardar activos contra pérdidas.	5 componentes	NO

Fuente: Estupiñan, 2015

El modelo presentado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión TREADWAY, se enfoca en la atención hacia el mejoramiento de control interno y del gobierno corporativo, abarca a cada una de las áreas de la empresa y engloba a cinco

componentes relacionados entre sí, por ello este, se profundiza sobre este informe en la siguiente matriz comparativa.

Cuadro 3. Matriz comparativa (COSO)

MODELO	NOMBRE	ENFOQUE	COMPONENTES	APLICA
COSO I	1992 - Internal Control - Integrated Framework	Eficacia y eficiencia de las operaciones fiabilidad de la información financiera cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.	Ambiente de control evaluación de riesgos actividades de control información y comunicación monitoreo	NO
COSO II	2004 - Enterprise Risk Management - Integrated Framework	Objetivos estratégicos eficacia y eficiencia de las operaciones fiabilidad de la información financiera cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.	Ambiente de control establecimiento de objetivos identificación de eventos evaluación de riesgos respuesta a los riesgos actividades de control información y comunicación monitoreo	NO
COSO III	2013 - Internal Control - Integrated Framework	Ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes aclarar los requerimientos del control interno permitir una mayor cobertura de los riesgos a los, que se enfrentan actualmente las organizaciones	Ambiente de control evaluación de riesgos actividades de control información y comunicación monitoreo	SI

Fuente: Estupiñan, 2015

Según la matriz establecida, el modelo que cumple con las condiciones necesarias para el presente proyecto de investigación es COSO III, que está encaminado en desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, esto con el objetivo de mejorar el desempeño organizacional, y con ello el logro de los objetivos operacionales, de información y cumplimiento de tareas y actividades efectuadas por las personas.

1.3. Modelo COSO III, componentes y principios

Este informe consta de cinco componentes y 17 principios estos últimos muestran las características fundamentales de cada componente y para ejecutarlos el marco integrado de control interno necesita de un criterio profesional en el proceso de diseño, implementación, ejecución y su evaluación, el mismo que establece tres categorías de objetivos que garantizan a las organizaciones centrarse en varios aspectos del control interno según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013)

Gráfico 2. Categorías de objetivos de control interno



Fuente: COSO, 2013

Ilustración 1. Objetivos de control interno



Fuente: COSO, 2013

Gráfico 3. Componentes del COSO III



Fuente: COSO, 2013

El ambiente de control está compuesto por normas, procesos y estructuras sobre el cual, se desarrolla el control interno de la organización, en este entorno existen factores tanto internos como externos, tales como la trayectoria de la entidad, los principios, valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), este componente apoya la evaluación del riesgo para el logro de los objetivos de la entidad, el buen funcionamiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión.

Este componente es la base para marcar los lineamientos, parámetros y estándares de conducta esperados que permite al consejo y a la dirección llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión de gobierno corporativo, en la misma línea de investigación (Santa Cruz, 2014) con respecto a la importancia del control interno en los distintos niveles de la organización, esto con el fin de marcar e incluir la integridad al aplicar los valores éticos de la organización; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; el rigor aplicado a las medidas de evaluación de

desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados de desempeño.

Cuadro 4. Ambiente de Control

Descripción	
Al ser este el primer componente, sirve de cimiento e influye i proporciona disciplina y estructura sobre los demás componentes del sistema de control interno, por lo cual, la organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la de afrontar riesgos y lograr sus objetivos	Practica de valores y principios éticos
	Procesos profesionales ordenados y adecuados para la evaluación
	Asignación adecuada de funciones y responsabilidades
	Personal competente y responsable enfocado a la consecución de los objetivos
	Atmosfera laboral de confianza mutua
	La filosofía y estilo de dirección
	Estructura y plan organizacional
	Reglamento y manuales de procedimiento actualizados
	Políticas en materia de recursos humanos
	Comité de Control

Fuente: Santa Cruz, 2014

Cuadro 5. COSO III componente ambiente de control

Componente	Principios	Puntos de enfoque atributos
1. Ambiente de Control	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	La junta directiva y la administración en todos los niveles de la entidad demuestra a través de sus instrucciones, acciones, y comportamientos la importancia de la integridad y los valores éticos
		Establece estándares de conducta: guían a la organización en comportamientos, actividades y decisiones para la consecución de los objetivos
		Evalúa la adherencia a estándares de conducta, se evalúa el desempeño de los funcionarios 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 esperados en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.
	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.
		La junta directiva opera de manera independiente
		La junta directiva conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del control interno de la administración
	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	La administración y la junta directiva consideran las estructuras múltiples utilizadas
		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
		La administración y la junta directiva definen, asigna y delimita autoridades y responsabilidades, utiliza procesos y tecnologías adecuadas según sea necesario

Fuente: Martínez, 2014

Cuadro 6. COSO III componente ambiente de control

Componente	Principios	Puntos de enfoque atributos
1. Ambiente de Control	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 estas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
		La junta directiva y la administración evalúan competencias y direccionan las de acuerdo con las políticas y prácticas establecidas.
		La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos.
		La alta dirección y la junta directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de la responsabilidad importante para el control interno.
	5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos	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
		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,
		Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso.
		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

Fuente: Martinez, 2014

La evaluación de riesgos, refiere a la posibilidad de que un evento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos por lo tanto, la evaluación de riesgo implica un proceso dinámico y repetitivo por, el cual, se identifica y estima la magnitud de los posibles daños y su evaluación, según los niveles preestablecidos de tolerancia, de este modo la evaluación de riesgo es considera como la base para una adecuada gestión según (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).

El paso previo a la evaluación de riesgos es establecer objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La administración define objetivos operativos, de

información y de cumplimiento, con claridad suficiente para permitir su evaluación, asimismo, la dirección considera, la adecuación de estos objetivos cuando sean necesarios. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013). En la evaluación de riesgos también, se considera el impacto que tiene posibles cambios en el entorno externo e interno de la organización, y que provocan que el control interno no resulte efectivo.

Cuadro 7. COSO III componente evaluación de riesgos

Componente	Principios	Puntos de enfoque atributos
2. Evaluación de riesgos	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	Considera objetivos operativos la tolerancia al riesgo, incluye las metas de desempeño operativo y financiero.
		Objetivos de reporte financiero externo, cumple con los estándares contables aplicables, considera la materialidad, refleja las actividades de la entidad.
		Objetivos de reporte no financiero externo, cumple con los estándares y marcos externos establecidos, considera los niveles de precisión requeridos, refleja las actividades de la entidad.
		Objetivos de reporte interno, refleja las elecciones de la administración, considera el nivel requerido de precisión, refleja las actividades de la entidad.
		Objetivos de cumplimiento, refleja las leyes y regulaciones externas y considera la tolerancia al riesgo.
	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 gestiona	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 afecten a los objetivos.
		La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos.

Fuente: Martinez, 2014

Cuadro 8. COSO III componente evaluación de riesgos

Componente	Principios	Puntos de enfoque atributos
2. Evaluación de riesgos	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 gestiona	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
		La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo, se gestiona y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.
	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 riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones.
		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.
		La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas.
	9. La organización identifica y evalúa los cambios que afectan significativamente al sistema de control interno.	Evalúa cambios en el ambiente externo
		Evalúa cambios en el modelo de negocios
		Evalúa cambios en liderazgo, la organización considera cambios en administración y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno.

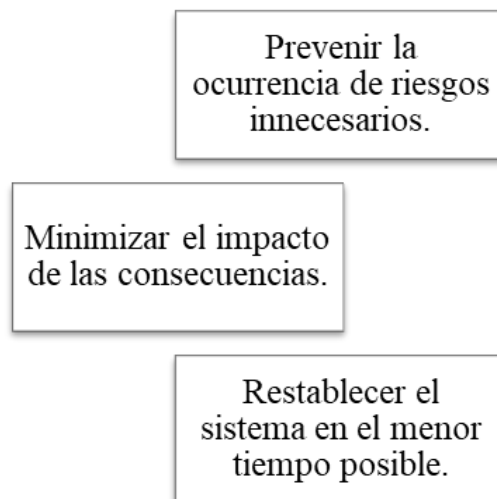
Fuente: Martínez, 2014

El componente de actividades de control como son políticas y procedimientos que, se convierten en acciones que contribuyen a garantizar que, se llevó a cabo las instrucciones de la dirección para minimizar los riesgos con impacto potencial en los objetivos, estas actividades de control, se ejecutan en todos los niveles de la estructura organizativa, y en los diferentes procedimientos de la entidad. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).

Las actividades de control son preventivas o de detección y comprenden una amplia gama de actividades manuales y automáticas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial, normalmente la segregación de funciones, se encuentra en la definición y funcionamiento de las actividades de control, en cuanto a las áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección implementa actividades de control alternativas y compensatorias según la (Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno, 2014).

Dichas actividades están encaminadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización, todo control, que se realice este sujeto al riesgo que previene, pero demasiados controles son tan peligrosos como lo es asumir muchos riesgos.

Ilustración 2. Importancia de los controles



Fuente: Auditool, 2014

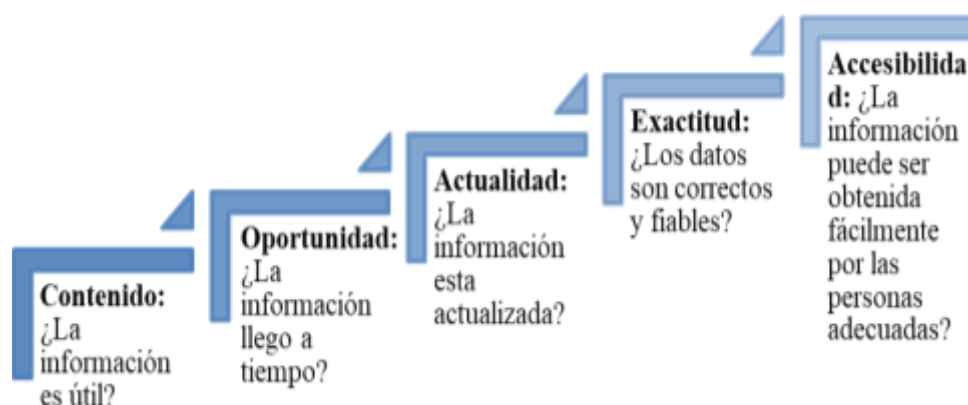
Cuadro 9. COSO III componente actividades de control

Componente	Principios	Puntos de enfoque atributos
3. Actividades de control	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	Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos.
		Considera cómo el ambiente, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control.
		La administración determina la importancia de los procesos del negocio en las actividades de control.
		Las actividades de control incluyen un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos y tener en cuenta controles manuales y automatizados.
		La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad.
		La administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.
		11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos
	La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas.	
		Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante
		La dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso.
		Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología.
	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
		Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos
		El personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente, como es definido en las políticas y procedimientos.
		El personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control.
		Personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención.
		La administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza.

Fuente: Martínez, 2014

De igual forma el componente de información y comunicación, es indispensable para que la entidad realice las funciones de control interno y llegar al logro de sus objetivos, de acuerdo con la (Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno, 2014), la dirección necesita información importante, precisa y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para aportar al funcionamiento de los otros componentes de control interno, la comunicación es la transmisión continua y repetitiva donde obtiene la información necesaria, relevante y de calidad. Para realizar la planificación, preparar presupuestos y demás actividades propias de la dirección, es necesario q esta tenga información fiable y a tiempo, además de las siguientes características:

Ilustración 3. Características de la Información



Fuente: Auditool, 2014

Es importante aclarar que la comunicación interna es el canal por, el cual, la información, se difunde al punto de llegar a toda la organización es decir, la información fluye en forma ascendente y descendente por todos los niveles (Consejo General de la Psicología de España, 2006) esto hace posible que el personal reciba un mensaje claro de la alta dirección sobre las responsabilidades de control, en cambio la comunicación externa tiene dos finalidades: traer información relevante y proporcionar información interna a los grupos de interés externos.

Cuadro 10. COSO III componente información y comunicación

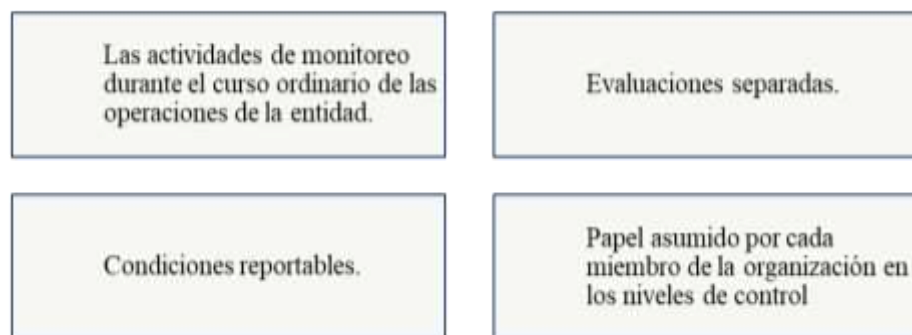
Componentes	Principios	Puntos de enfoque atributos
4. Información y comunicación	13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	Identifica la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
		Captura fuentes internas y externas de información
		Procesa datos relevantes dentro de la información
		Los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable y retenida.
		Considera costos y beneficios
	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
		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.
		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.
		Los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información.
	15. La organización, se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	Los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, como son accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas.
Canales de comunicación abiertos proporcionan a la administración y junta directiva información relevante de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos etc.		
La información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas es comunicada a la junta directiva.		
Los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias.		

Fuente: Martínez, 2014

El componente actividades de supervisión hace referencia a las evaluaciones continuas, independientes o una combinación de ambas que son utilizadas para determinar si los cinco componentes de control interno cumplen con sus principios y funcionan adecuadamente, según (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

Las evaluaciones continuas, están integradas en todos los procesos de la entidad, proporcionan información oportuna, es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno.

Ilustración 4. Características de la Supervisión



Fuente: Auditool, 2014

Las evaluaciones independientes, que se realizan continuamente, tienen un resultado variable en cuanto al alcance y frecuencia, esto va a depender de la tolerancia al riesgo, y su efectividad es garantizada por la responsabilidad y consideraciones de la dirección, los resultados, se evalúan según los criterios establecidos por los organismos de control, la dirección o el consejo de administración, de acuerdo con, (Martinez, 2014), y las novedades detectadas son comunicadas de forma oportuna a la administración o personal correspondiente, por ello es indispensable establecer procedimientos que aseguren la correcta comunicación de las deficiencias detectadas que afectan al sistema de control interno para tomar las decisiones pertinentes.

Es importante tener claro que el sistema de control cambia continuamente, esto porque los procedimientos que en su momento fueron eficaces, ahora por diferentes motivos internos y externos ya no lo son. Para determinar que el Sistema de Control Interno es efectivo, se requiere que los cinco componentes y los principios estén presentes y funcionen, de acuerdo con la (Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno, 2014) no todos los puntos de enfoque son requeridos para valorar la efectividad del sistema de control. La administración determina que algunos de estos no son relevantes y, se identifica para considerar otros por ello, se presentan a continuación, los componentes y sus principios para su respectivo análisis.

Cuadro 11. COSO III componente actividades de supervisión y monitoreo

Componentes	Principios	Puntos de enfoque atributos
5. Actividades de supervisión monitoreo	16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionan.	La administración incluye un balance de evaluaciones continuas e independientes.
		La administración considera la tasa de cambio en el negocio y los procesos del negocio
		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
		Las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos del negocio y, se ajustan a las condiciones cambiantes.
		La administración cambia el alcance y la frecuencia de las evaluaciones
		Las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva.
		17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna
	Las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas	

Fuente: Martínez, 2014

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En esta sección, se detalla la metodología, técnicas y métodos a utilizar para obtener información necesaria que permita diagnosticar el nivel de control interno del proceso de los depósitos a plazo fijo de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., y así dar cumplimiento al segundo objetivo específico.

2.1. Metodología

La metodología de la investigación tiene un enfoque cualitativo, lo cual, consiste en la recopilación de información con el propósito de tener resultados más completos, mediante encuestas y entrevistas realizadas y, se aplican técnicas de la observación, a fin de realizar un análisis objetivo, también, se revisa y analiza el manual de procesos de captaciones vigente en él, se encuentra el detalle del procedimiento y su caracterización, esto hace más fácil la identificación de los posibles riesgos en la variable de estudio, por tanto esta investigación es de tipo documental.

La población de estudio hace referencia al conjunto total de elementos, que se necesita para desarrollar el proyecto de investigación según (Lopez & Fachelli, 2015); por lo tanto, la población de estudio de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., es el área de captaciones a plazo fijo el cual, se detalla a continuación.

Cuadro 12. Funcionarios del área de captaciones a plazo fijo

N°	Agencia	Nombres	Cargo
1	Oficina Central	Huilcarema Pedro	Responsable de Captaciones y Servicios
2	Matriz	León Irene	Asesor de captaciones
3	Matriz	Parco Josefa	Asesor de captaciones
4	Matriz	Quishpe Fanny	Asesor de captaciones
5	Matriz	Vaquilema Martha	Asesor de captaciones
6	Condamine	Guayanlema Alexandra	Asesor de captaciones
7	Condamine	Sayay Toa	Asesor de captaciones
8	Quito Sur	Caiza Norma	Asesor de captaciones
9	Quito Centro	Chafra María	Asesor de captaciones
10	Quito Centro	Chiguano Jenny	Asesor de captaciones
11	Quito Norte	Morales Luis	Asesor de captaciones
12	Guayaquil Centro	Delgado Blanca	Asesor de captaciones
13	Guayaquil Centro	Mullapa Ruth	Asesor de captaciones
14	Guayaquil Norte	Atupaña José	Asesor de captaciones
15	Guayaquil Norte	Carrillo María	Asesor de captaciones
16	Guayaquil Norte	Morales María	Asesor de captaciones
17	Guayaquil Norte	Tenelema Luz	Asistente de captaciones
18	Sto. Domingo	Chela Deysi	Asesor de captaciones
19	La Libertad	Mejillon Evelyn	Asesor de captaciones
20	Guamote	Pomaquero Irma	Asesor de captaciones
21	Alausí	Buñay Segundo	Asesor de captaciones
22	Alausí	Valdiviezo Steven	Asesor de captaciones
23	Machala	Vargas Lizeth	Asesor de captaciones
24	Cañar	Alvarado Fernando	Asesor de captaciones
25	Ambato	Tenelema Carlos	Asesor de captaciones
26	Latacunga	Quindigalle Blanca	Asesor de captaciones
27	Guaranda	Londo Nancy	Asesor de captaciones
28	Cuenca	Farfán Edith	Asesor de captaciones
29	Duran	Guacho Sonia	Asesor de captaciones
30	Duran	Mullo Jessica	Asesor de captaciones
31	Milagro	Guambo Noemy	Asesor de captaciones

Fuente: elaboración propia

2.2. Diagnóstico del nivel de control interno

A la población descrita, se aplica un cuestionario para identificar los niveles de control interno que posee la cooperativa. Así mismo, se recoge una muestra, la cual, es una parte representativa del universo, el cual, es seleccionado de forma aleatoria y estudiada para obtener resultados de la población en general, esto dentro de los límites de error y probabilidad (Lopez & Fachelli, 2015)

Para todo esto resulta necesario realizar una entrevista al responsable de captaciones y servicios para solicitar la autorización correspondiente y revisar el manual de procesos de captaciones a plazo vigente, una vez hecho esto, se verificara el proceso en campo con las asesoras de inversiones de la agencia matriz y condamine de la ciudad de Riobamba los cuales, sirven como muestra de la población; para ello, se aplica la técnica de observación, que consiste en poner atención en las actividades que realiza la asesora según los procesos detallados en el manual y así determinar los riesgos en el proceso, también, se valida las funciones y responsabilidades de cada uno de los intervinientes en el proceso de captaciones a plazo fijo los cuales, son detallados, a continuación:

Del responsable de captaciones y servicios: busca, gestiona fuentes de fondeo a través de la potencialización de productos del pasivo, se genera recursos que permitan cumplir con los presupuestos de colocación de crédito, además, controla la rentabilidad del negocio sus funciones, se describen a continuación:

1. Participar en el diseño, automatización de procesos, así como la actualización de los procedimientos correspondientes a su área de gestión.
2. Diseñar, proponer e implementar estrategias para impulsar la captación de recursos a plazo y a la vista, para cumplir con el presupuesto asignado.

3. Definir la distribución de metas de captación de recursos a plazos; y, depósitos a la vista entre los Coordinadores Zonales, Responsables de Agencia y Asesores de Captaciones, para asegurar el cumplimiento de metas por agencia.
4. Elaborar un programa de capacitación en donde, se imparta la inducción al personal nuevo y, se actualicen los conocimientos del personal antiguo en todos los procesos a su cargo.
5. Elaborar estadísticas, reportes de gestión del portafolio de pasivos general de la Cooperativa para facilitar la toma de decisiones del negocio.
6. Atender solicitudes de información de organismos de control internos y externos.
7. Coordinar con la Unidad marketing las campañas publicitarias para impulsar el crecimiento del portafolio.
8. Supervisar, desarrollar, evaluar y retroalimentar periódicamente al personal a su cargo para garantizar la consecución de los objetivos planteados.
9. Controlar y monitorear el cumplimiento y avance de metas de captación tanto a plazos como a la vista para re- direccionar o redefinir estrategias para alcanzar los objetivos.
10. Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos en la Cooperativa.
11. Otras funciones que le sean asignadas por su responsable inmediato en el ámbito de su gestión.

Del asesor de captaciones: busca, gestionar fuentes de fondeo a través de la potencialización de productos del pasivo, se genera recursos que permitan cumplir con los presupuestos de colocación de crédito, además, controla la rentabilidad del negocio, tiene las siguientes funciones:

1. Participar en el diseño, automatización de procesos, así como la actualización de los procedimientos correspondientes a su área de gestión.
2. Diseñar, proponer e implementar estrategias para impulsar la captación de recursos a plazo y a la vista, para cumplir con el presupuesto asignado.
3. Definir la distribución de metas de captación de recursos a plazos; y, depósitos a la vista entre los Coordinadores Zonales, Responsables de Agencia y Asesores de Captaciones, para asegurar el cumplimiento de metas por agencia.
4. Elaborar un programa de capacitación en donde, se imparta la inducción al personal nuevo, se actualicen los conocimientos del personal antiguo en todos los procesos a su cargo.
5. Elaborar estadísticas, reportes de gestión del portafolio de pasivos general de la Cooperativa para facilitar la toma de decisiones del negocio.
6. Atender solicitudes de información de organismos de control internos y externos.
7. Coordinar con la Unidad marketing las campañas publicitarias para impulsar el crecimiento del portafolio.
8. Supervisar, desarrollar, evaluar y retroalimentar periódicamente al personal a su cargo para garantizar la consecución de los objetivos planteados.

9. Controlar y monitorear el cumplimiento y avance de metas de captación tanto a plazos como a la vista para re- direccionar o redefinir estrategias para alcanzar los objetivos.
10. Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos en la Cooperativa.
11. Otras funciones que le sean asignadas por su responsable inmediato en el ámbito de su gestión.

2.3. Diagnóstico de la cooperativa

La cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda., es una organización jurídica, que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la superintendencia de economía popular y solidaria con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, a su reglamento general.

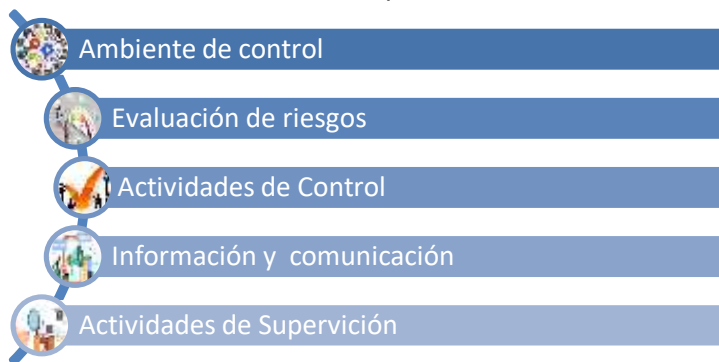
La cooperativa nace en Cacha el 26 de marzo de 1990 como una caja de ahorro comunal, y en el 2005 como una Cooperativa de Ahorro y Crédito, actualmente posee 19 agencias a nivel nacional y una oficina matriz ubicada en la ciudad de Riobamba calles: veloz entre Larrea y España, cuenta con 432 funcionarios y su gobierno corporativo está integrado por gerente general, consejo de administración y consejo de vigilancia.

2.4. Propuesta de investigación

Al conocer las deficiencias que tiene el área de captaciones y que afecta directamente al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa debido a diferentes factores como por ejemplo, la falta de retroalimentación para los asesores de captaciones en el desarrollo de los procesos operativos, la ausencia de evaluaciones permanentes a la ejecución de los procesos, los asesores de captaciones no conocen en su totalidad el manual de procesos, no existe un estándar en capacitaciones para los funcionarios de esta área, en el proceso de inducción no realizan todos los subprocesos detallados y esto es un factor muy importante, esto ocasiona errores operativos frecuentes.

Con todos estos antecedentes la cooperativa cuenta con una evaluación de control interno que le permita mitigar los riesgos y tener controles oportunos con los que afronta los posibles eventos, es por ello, que se desarrollara el informe COSO III, este permite una mayor comprensión de las necesidades en cuanto al control interno efectivo y determinar mejoras en los procesos de captaciones a plazo para ello, se tomara en cuenta los componentes que integran a este informe:

Ilustración 5. Componentes COSO III



Fuente: elaboración propia

Título de la propuesta

Evaluación de control interno a los depósitos a plazo fijo de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema.

Datos informativos:

Ilustración 6. Logotipo corporativo.



Fuente: la cooperativa

Localización:

La cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba, parroquia veloz; calle: veloz entre Larrea y España

Ilustración 7. Localización



Fuente: google maps

Productos, Servicios y Canales

Cuadro 13. Productos del Activo

Producto	Descripción
Microcrédito	General
	Daqui Esperanza
	Crecimiento
	Agropecuario
	Iglesias
	Conafips
	Inclusión Emprendimiento
	Credilisto
	Rescate
	Autoliquidable
Consumo prioritario	Consumo
Pyme	Credi Iglesias
Inmobiliario	Vivienda

Fuente: elaboración propia

Cuadro 14. Productos del Pasivo

N°	Descripción	
1	Depósito a plazo fijo	
2	Cuenta de Ahorro	Vista
		Básica
		Programado
		Corporativo
		Cooperativo
		Representación

Fuente: elaboración propia

Cuadro 15. Servicios

N°	Descripción
1	Sistema de pagos interbancarios
2	Sistema de cobros interbancarios
3	Cuentas recolectoras
	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio de Riobamba • Municipio de Guamote • Municipio de Cañar • Empresa eléctrica Riobamba
4	Pago de Servicios
	<ul style="list-style-type: none"> • Cosede • Money Gram • Ría • Facilito • Servipagos • Puntomático • Bono de desarrollo humano • Pago ágil • Juntas de agua

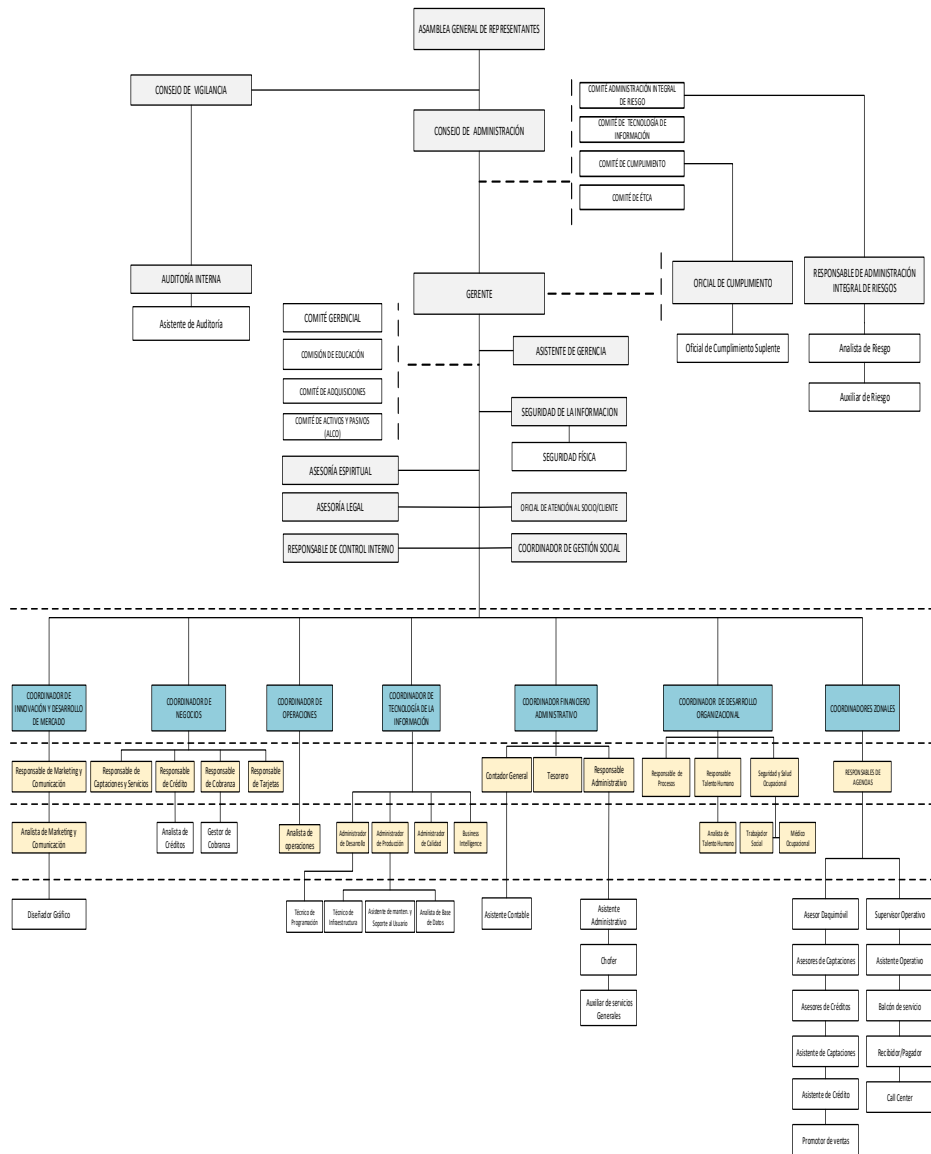
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 16. Canales

N°	Descripción
1	Agencias
2	Daquimóvil
3	Daqui Online
4	Daqui App
5	Cajeros Automáticos
6	Tarjeta De Débito
7	Billetera Móvil
8	Corresponsales Solidarios

Fuente: elaboración propia

Ilustración 8. Estructura posicional



Fuente: la cooperativa

La estructura posicional de la cooperativa permite identificar las relaciones que existen en todas las areas, los niveles de comunicación, la responsabilidad y control, en esta instancia, se reconoce que la autoridad abarca a la gestión gobernante que son: asamblea general de socios, consejo de administración y gerencia; de la misma forma cuenta con la gestión de apoyo que son: responsables o coordinadores de las diferentes areas con sus equipos de trabajo.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulos, se muestran los resultados obtenidos con la entrevista y encuesta realizada al responsable de captaciones y servicios y a los asesores de captaciones respectivamente, así como la ejecución de la evaluación de control interno y la propuesta de controles en los procesos de depósito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.

3.1. Desarrollo de los resultados prácticos de diseño metodológico

Entrevista 1

Dirigido: Lic. Pedro Huilcarema

1. ¿El área de captaciones monitorea los procesos operativos que realizan las asesoras de inversiones?

Si, en tema de cumplimiento de metas y el manejo del portafolio de cada una de las asesoras, se monitorea mensualmente al igual, que se les envía un archivo de todas sus operaciones vigentes, pero en si monitorear todo el proceso operativo es imposible por ser demasiado extenso.

2. ¿Actualmente con cuantos subprocesos cuenta la Cooperativa en relación con captaciones a plazo fijo?

Se cuenta con 9 subprocesos que están documentados en el manual de procesos a plazo vigente:

- Asignación y parametrización de especies
- Apertura de certificados depósitos a plazo fijo en oficina

- Apertura de certificados depósitos a plazo fijo Freelance
- Renovación de certificados de depósito a plazo fijo
- Cancelación y precancelación de certificados de depósitos a plazo fijo
- Endoso de certificados de depósito a plazo fijo
- Perdida de certificados de depósito a plazo fijo
- Pignoración de certificados de depósito a plazo fijo
- Otorgamiento de incentivos (premios) en certificados de depósito a plazo fijo

3. ¿Existe capacitación permanente para el asesor de captaciones sobre los procesos operativos?

Si, existe un proceso de inducción para todos los asesores de captaciones donde, se les capacita en todos los procesos operativos también, se les entrega el manual de procesos de captaciones a plazo para su retroalimentación, a medida que exista cambios en este manual, se los socializa oportunamente.

4. ¿Existe capacitaciones adicionales al proceso operativo para los asesores de captaciones?

Si, se capacita de forma periódica al personal en diferentes enfoques de promoción

5. ¿Se han realizado evaluaciones a los asesores de captaciones cuando desarrollan los procesos operativos?

Existe una evaluación al momento de terminar la inducción hacia el cargo

6. ¿Cómo responsable de captaciones y servicios como cree usted que su área aporta al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa?

La cooperativa tiene como objetivo social la intermediación financiera, por lo tanto, el área de captaciones es fundamental, se establecen metas de establecidas que son necesarias para colocar créditos a una tasa de interés regulada, entonces la razón de ser como área es cumplir con las metas para lograr el objetivo.

7. ¿Existen políticas claras en los procesos operativos de captaciones?

Si, en el manual de procesos a plazo existen políticas generales y específicas, pero depende del subproceso.

8. ¿Los Certificados de depósito a plazo fijo de qué forma son archivados?

Los archivos, se manejan en cada agencia y está a cargo del asistente operativo quien es el responsable de custodiar estos archivos.

9. ¿Existen indicadores para medir el cumplimiento de los subprocesos?

Si existen indicadores de cumplimiento, eficiencia y eficacia que están descritos en el manual de procesos de captaciones a plazo los cuales, son medidos según la frecuencia requerida en el subproceso.

10. ¿Existe un sistema para realizar procesos operativos de captaciones a plazo fijo?

Actualmente, se cuenta con un core financiero llamado zima donde, se ingresa la información necesaria para, que se procese la transacción, según el caso los controles dependen del subproceso.

11. ¿La Cooperativa estudia permanentemente los objetivos y establece acciones para lograrlos?

La gerencia juntamente con los responsables de las unidades analiza la misión, visión y objetivos para verificar el correcto funcionamiento de las áreas y establecen acciones en el caso de ser requeridas.

Con los resultados obtenidos de la entrevista, se pudo determinar la situación actual de la cooperativa donde, se recopiló información necesaria para realizar las preguntas de la encuesta a los asesores de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., estos resultados son de vital importancia en el desarrollo de los componentes del COSO III.

Encuesta 1

Encuesta dirigida a los asesores de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

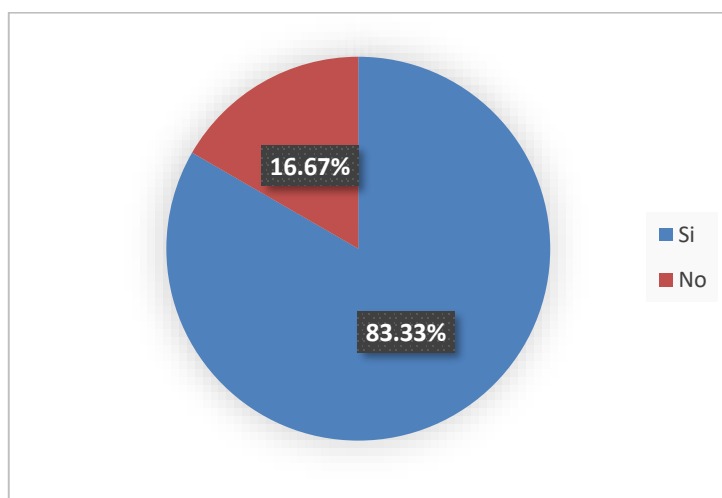
1. ¿Conoce usted cual es la Misión, Visión y Objetivos de la Cooperativa?

Tabla 2. Encuesta pregunta 1

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	25	83.33%	83.33%
No	5	16.67%	100%
Total	30	100.00%	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 4. encuesta pregunta 1



Fuente: elaboración propia¹

Del total de los resultados el 83.33% de los funcionarios indican, que si conocen la misión, visión y los objetivos de la cooperativa; y el 16.67% manifestaron que no los conocen, lo cual, evidencia la falta conocimiento general de la institución en un bajo porcentaje de asesores de captaciones.

¹ Nota: Pregunta 1: ¿Conoce usted cual es la misión, visión y objetivos de la cooperativa?

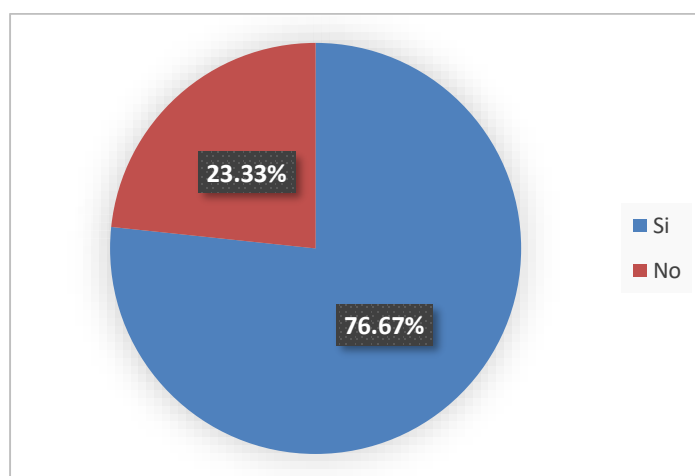
2. ¿Conoce y domina todos los subprocesos detallados en el manual de procesos de captaciones a plazo?

Tabla 3. Encuesta pregunta 2

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	23	76.67%	76.67%
No	7	23.33%	100%
Total	30	100.00%	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 5. Encuesta pregunta 2



Fuente: elaboración propia²

El 76.67% de funcionarios encuestados indicaron que si conocen y dominan todos los subprocesos detallados en; el manual de procesos de captaciones a plazo mientras que el 23.33% de los funcionarios manifestaron que no dominan los subprocesos en su totalidad, demuestran así, que se necesita de una retroalimentación para que todos los asesores de captaciones dominen los subprocesos operativos.

² Nota: Pregunta 2: ¿Conoce y domina todos los subprocesos detallados en el manual de procesos de captaciones a plazo?

3. ¿De los siguientes subprocesos cuál cree usted que sería necesario una retroalimentación?

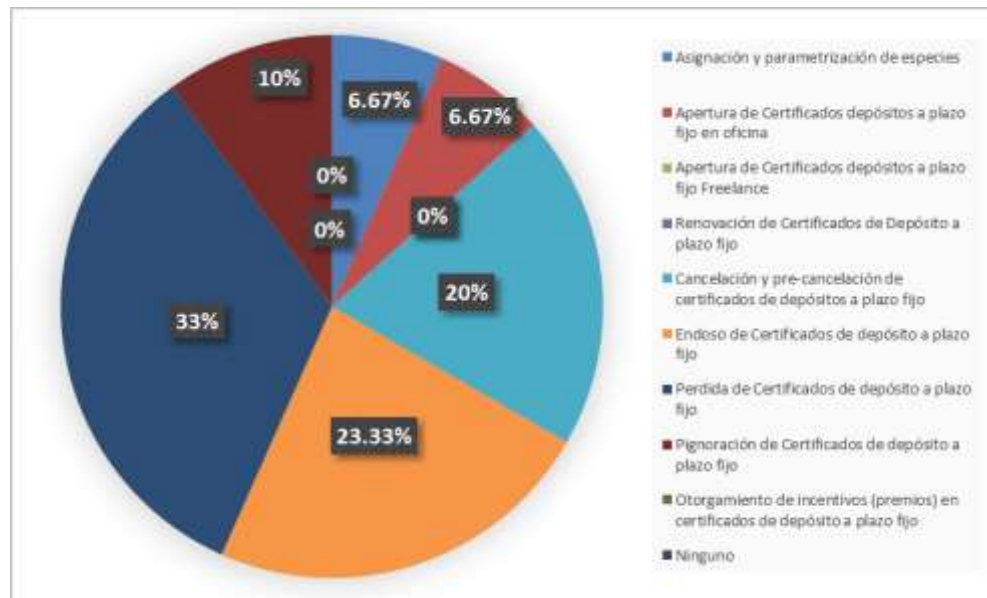
Tabla 4. Encuesta pregunta 3

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Asignación y parametrización de especies	2	6.67%	6.67%
Apertura de certificados depósitos a plazo fijo en oficina	2	6.67%	13.33%
Apertura de certificados depósitos a plazo fijo en freelance	0	0.00%	13.33%
Renovación de certificados de Depósito a plazo fijo	0	0.00%	13.33%
Cancelación y precancelación de certificados de depósito a plazo fijo	6	20.00%	33.33%
Endoso de certificados de depósito a plazo fijo	7	23.33%	56.67%
Pérdida de certificados de depósito a plazo fijo	10	33.33%	90.00%
Pignoración de certificados de depósito a plazo fijo	3	10.00%	100.00%
Otorgamiento de incentivos (premios) en de certificados de depósito a plazo fijo	0	0.00%	100.00%
Ninguno	0	0.00%	
Total	30	100.00%	

Fuente: elaboración propia³

³ Nota: Pregunta 3: ¿De los siguientes subprocesos cuál cree usted que sería necesario una retroalimentación?

Gráfico 6. Encuesta pregunta 3



Fuente: elaboración propia

Del total de los encuestados el 33.33% indicaron que necesita una retroalimentación en el subproceso de pérdida de certificados de depósito a plazo fijo; el 23.33% en endoso de certificados de depósito a plazo fijo; el 20% en cancelación y precancelación de certificados de depósito a plazo fijo; el 10% en pignoración de certificados de depósito a plazo fijo; el 6.67% en asignación y parametrización de especies y apertura de certificados de depósito a plazo fijo, con esta pregunta, se evidencia que en el área de captación no existe un dominio total de los subprocesos.

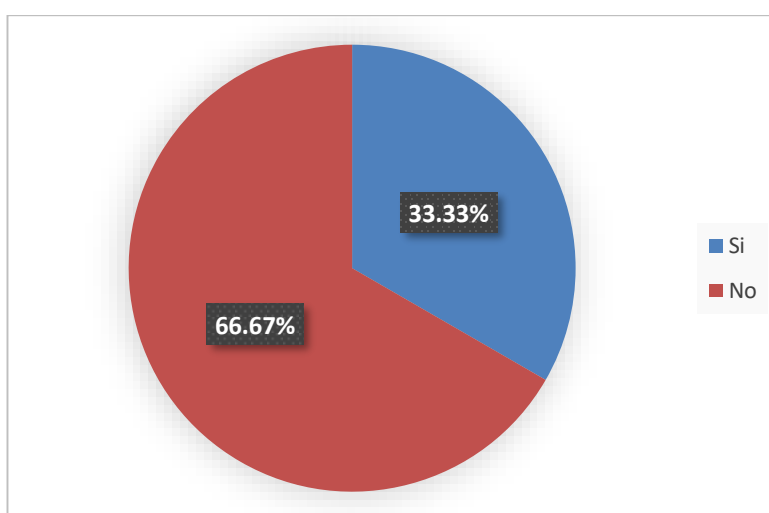
4. ¿Se realizó todos los subprocesos que detalla el manual de procesos de captaciones a plazo en el proceso de inducción?

Tabla 5. Encuesta pregunta 4

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	10	33.33%	33.33%
No	20	66.67%	100%
Total	30	100.00%	

Fuente: elaboración propia⁴

Gráfico 7. Encuesta pregunta 4



Fuente: elaboración propia

El 66.67% de los asesores de captaciones manifestaron que en el proceso de inducción realizaron todos los subprocesos descritos en el manual; mientras que el 33.33% indicaron que no realizaron todos los subprocesos, por lo ende las falencias y el requerimiento de una retroalimentación.

⁴ Nota: Pregunta 4: ¿Se realizó todos los subprocesos que detalla el manual de procesos de captaciones a plazo en el proceso de inducción?

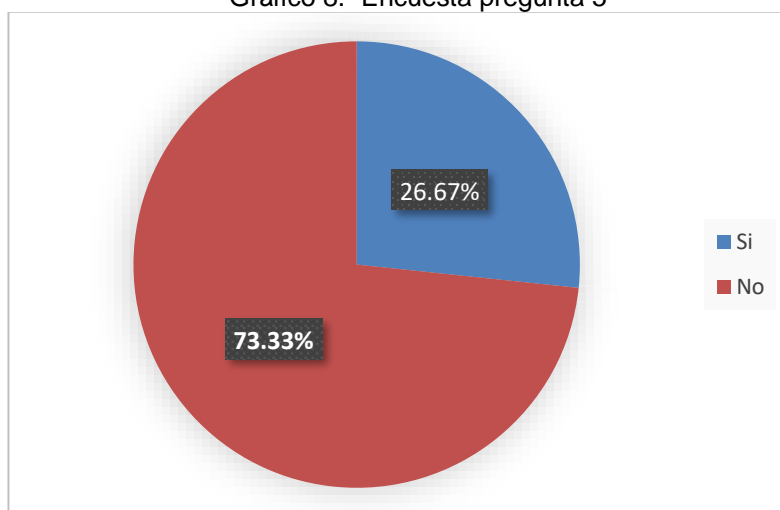
5. ¿Usted rindió una evaluación al finalizar el proceso de inducción?

Tabla 6. Encuesta pregunta 5

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	8	26.67%	26.67%
No	22	73.33%	100.00%
Total	30	100.00%	

Fuente: elaboración propia⁵

Gráfico 8. Encuesta pregunta 5



Fuente: elaboración propia

Los resultados indican que el 73.33% de los asesores de captaciones rindieron una evaluación al finalizar el proceso de inducción; mientras que el 26.67% no lo hicieron; la cooperativa no evalúa al 100% del personal en inducción lo que limita el control de los conocimientos adquiridos.

⁵ Nota: Pregunta 5: ¿Usted rindió una evaluación al finalizar el proceso de inducción?

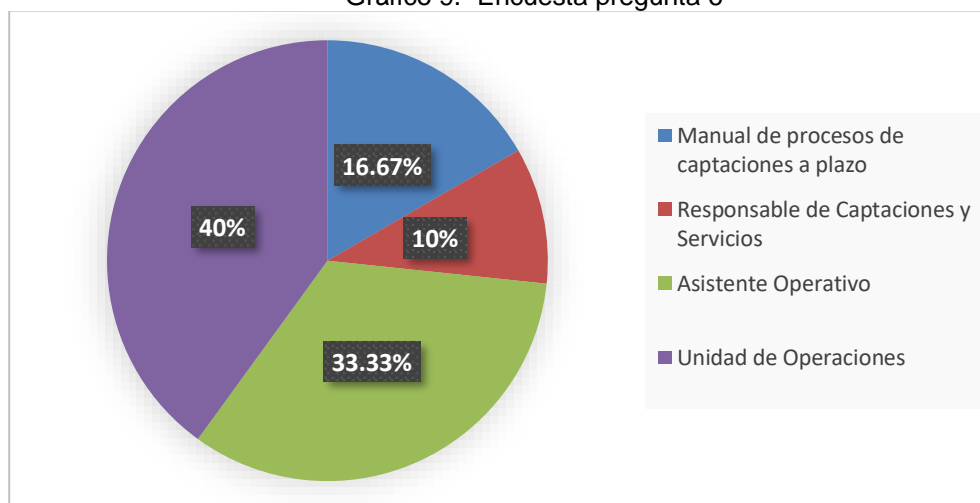
6. ¿En el caso de dudas sobre algún subproceso usted a quien acude?

Tabla 7. Encuesta pregunta 6

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Manual de procesos de captaciones a plazo	5	16.67%	16.67%
Responsable de captaciones y servicios	3	10.00%	26.67%
Asistente operativo	10	33.33%	60.00%
Unidad de operaciones	12	40.00%	100.00%
Total	30	100.00%	

Fuente: elaboración propia⁶

Gráfico 9. Encuesta pregunta 6



Fuente: elaboración propia

Del total de los resultados el 40% de los asesores de captaciones mencionaron que en caso de dudas en los subprocesos acuden a la unidad de operaciones; el 33.33% al asistente operativo; el 16.67% a la revisión del manual de procesos de captaciones a plazo y un 10% al responsable de captaciones, lo que evidencia que no existe una comunicación adecuada entre el responsable de captaciones y servicios y los asesores de captaciones.

⁶ Nota: Pregunta 6: ¿en el caso de dudas sobre algún subproceso usted a quien acude?

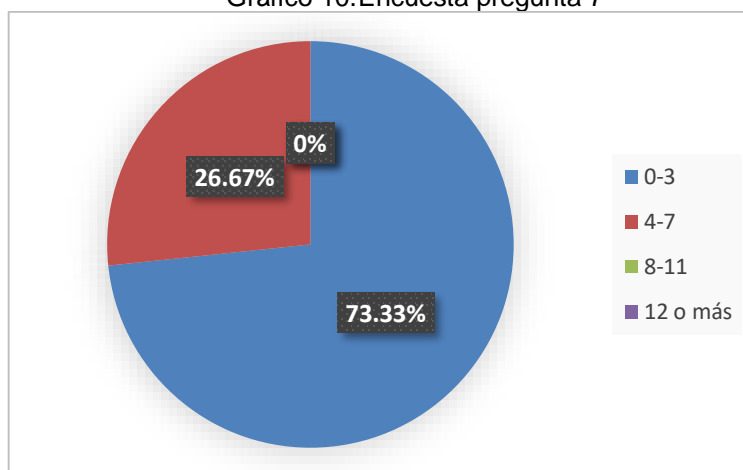
7. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido usted en el transcurso del año?

Tabla 8. Encuesta pregunta 7

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
0-3	22	73.33%	73.33%
4-7	8	26.67%	100.00%
8-11	0	0.00%	100.00%
12 o mas	0	0.00%	100.00%
Total	30	100.00%	

Fuente: elaboración propia⁷

Gráfico 10. Encuesta pregunta 7



Fuente: elaboración propia

Los resultados muestran que el 73% de los encuestados han recibido entre 0-3 capacitaciones al año; y el 26.67% han recibido entre 4-7 capacitaciones, lo que muestra que no existe una capacitación equitativa entre todos los asesores de captaciones.

⁷ Nota: Pregunta 7: ¿Cuántas capacitaciones a recibido usted en el transcurso del año?

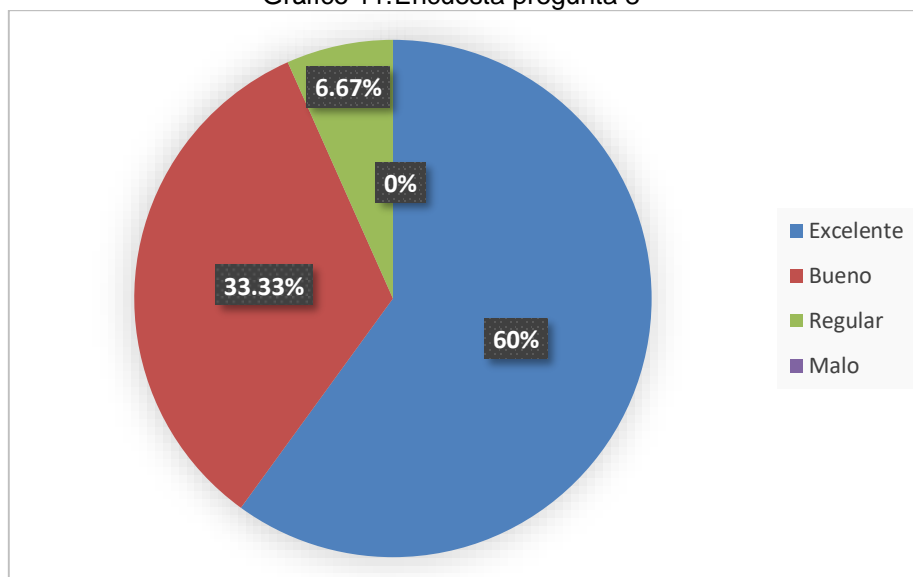
8. ¿Qué tan satisfecho, se encuentra con las capacitaciones recibidas?

Tabla 9. Encuesta pregunta 8

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	18	73.33%	60.00%
Bueno	10	33.33%	93.33%
Regular	2	6.67%	100.00%
Malo	0	0.00%	100.00%
Total	30	100.00%	

Fuente: elaboración propia⁸

Gráfico 11. Encuesta pregunta 8



Fuente: elaboración propia

El 60% de los asesores de inversiones indican que las capacitaciones recibidas son excelentes; el 33.33% manifiestan son buenas y el 6.67% mencionan que son regulares, lo que evidencia que no existe un estándar de capacitaciones o que éstas no sean productivas.

⁸ Nota: Pregunta 8: ¿Qué tan satisfecho, se encuentra con las capacitaciones recibidas?

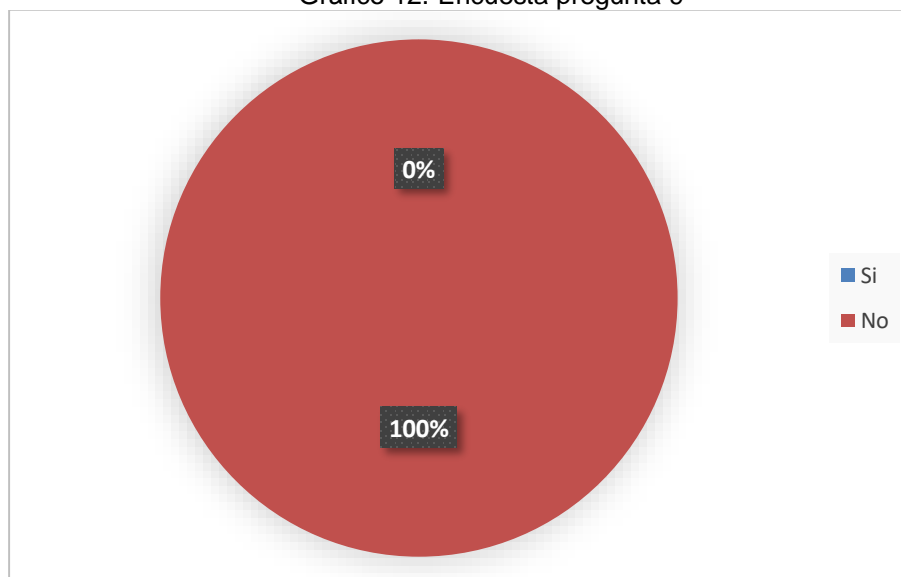
9. ¿Usted es evaluado periódicamente en su área de trabajo?

Tabla 10. Encuesta pregunta 9

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	0	0.00%	0.00%
No	30	100.00%	100.00%
Total	30	100.00%	

Fuente: elaboración propia⁹

Gráfico 12. Encuesta pregunta 9



Fuente: elaboración propia

Los resultados de la encuesta dicen que en 100% de los asesores de captaciones no son evaluados periódicamente en su área de trabajo, se evidencia la falta de control interno en esta área.

⁹ Nota: Pregunta 9: ¿Usted es evaluado periódicamente en su área de trabajo?

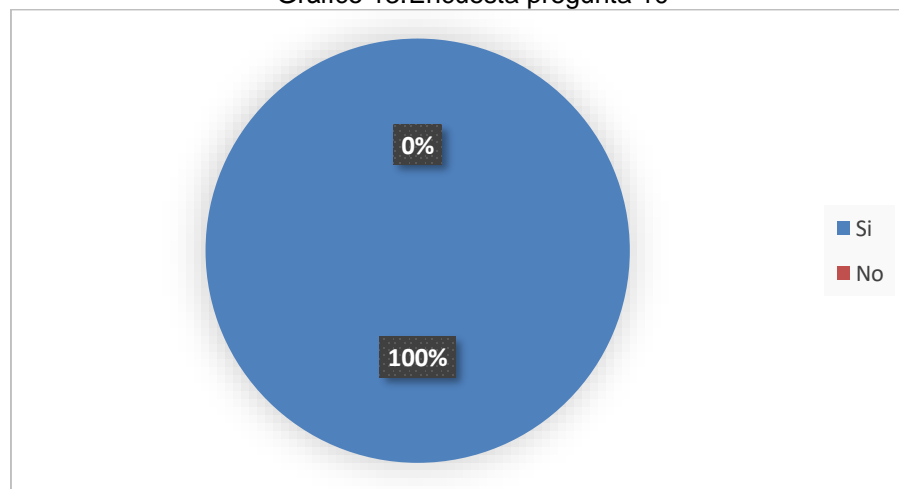
10. ¿Usted dispone de un usuario y contraseña personal para realizar los procesos en el core financiero?

Tabla 11. Encuesta pregunta 10

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	30	100.00%	100.00%
No	0	0.00%	100.00%
Total	30	100.00%	

Fuente: elaboración propia¹⁰

Gráfico 13. Encuesta pregunta 10



Fuente: elaboración propia

El 100% de los asesores de captaciones manifiestan que tienen usuarios y claves personales para el core financiero de la cooperativa, evidencian un control en cuanto a usuarios y contraseñas personales.

¹⁰ Nota: Pregunta 9: ¿Usted dispone de un usuario y contraseña personal para realizar los procesos en el core financiero?

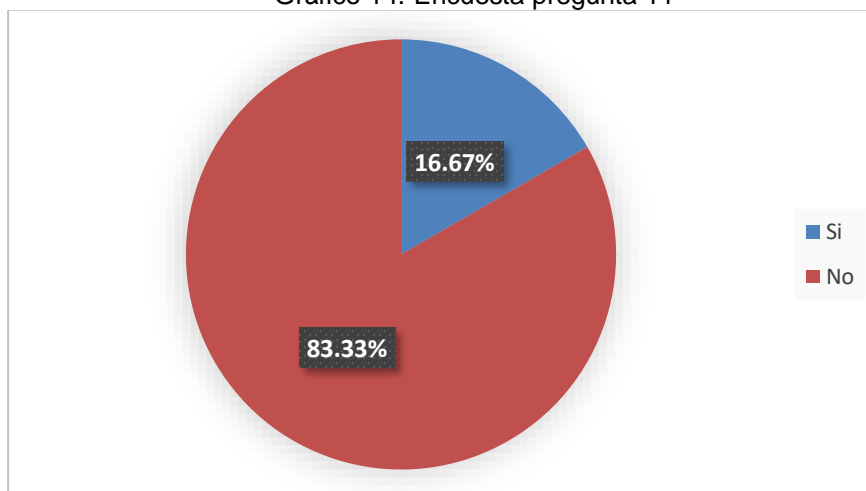
11. ¿Usted conoce los indicadores que tiene cada subproceso?

Tabla 12. Encuesta pregunta 11

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	5	16.67%	16.67%
No	25	83.33%	100.00%
Total	30	100.00%	

Fuente: elaboración propia¹¹

Gráfico 14. Encuesta pregunta 11



Fuente: elaboración propia

Del total de los encuestados el 83.33% manifiestan que no conocen los indicadores de los subprocesos que realizan; mientras que el 16.67% indican que, si conocen los indicadores, evidentemente existe desconocimiento de los indicadores por los cuales, son medidos los subprocesos que realizan los funcionarios.

3.2. Evaluación de control interno a los depósitos a plazo

Para la ejecución de la evaluación de control interno a los depósitos a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., se inicia con cuestionarios de acuerdo con los 5 componentes del COSO III.

¹¹ Nota: Pregunta 11: ¿Usted conoce los indicadores que tiene cada subproceso?

El cuestionario tiene como objetivo conocer la forma en que la cooperativa previene detecta y corrige errores y eventualidades en el departamento de captaciones a plazo fijo; y determina si estos errores o eventualidades, inciden de manera importante en el cumplimiento de los objetivos institucionales por ello este cuestionario tiene tres opciones de respuesta los cuales, se detallan a continuación:

- SI, que denota una afirmación sobre la existencia del control, fortalezas del procedimiento, cumplimiento de las normas y alcance de objetivos y metas institucionales.
- NO, que denota una debilidad o inexistencia de control, incumplimiento de normas, procedimientos, objetivos y metas.
- NA, que se utiliza cuando la pregunta no está relacionada con las operaciones y actividades que desarrolla la entidad sujeta a evaluación.

Según corresponda a la respuesta, el evaluador marca con una (X), en el casillero respectivo.

Con el propósito de establecer una valoración cuantificada del riesgo que representa la condición, que se encuentra el control relativo a cada pregunta, se añade la columna “riesgo” en la cual, el evaluador establece según su criterio un puntaje de acuerdo con el siguiente esquema:

Tabla 13. Estimación de la situación de riesgo

Nivel de exposición	N°	Significado
Muy alta	4	Riesgo critico
Alta	3	Riesgo alto
Media	2	Riesgo medio
Baja	1	Riesgo bajo

Fuente: elaboración propia

Debido a que la valoración del riesgo en cada pregunta incide en la calificación integral del sistema, es muy importante que, quien realice la evaluación tenga criterio objetivo y profesional, sin perjuicio de que este cuestionario sea aplicado como una auto evaluación, es preferible utilizar un criterio neutral e independiente para establecer una seguridad razonable, que se alcance los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las regulaciones

La evaluación del sistema de control interno, no se limita a las áreas de tráfico de efectivo y contabilidad únicamente, sino que integra todos los procesos de la cooperativa para identificar el grado de acercamiento a las tres categorías de objetivos, y la manera, que se cumplen en relación con los cinco componentes del control interno efectivo.

Tabla 14. Componente: monitoreo y control

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Integridad y valores éticos						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
1	La entidad cuenta con un código de ética debidamente aprobado.	X			Acta de la aprobación del código de ética	2,00
2	Es difundido el código de ética. sus derechos, obligaciones y sanciones ante la falta de cumplimiento mediante talleres, reuniones u otro medio.		X		Registro de la socialización	4,00
3	Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la dirección		X		Evaluación de las actas del comité de ética	4,00
4	Se evalúa el conocimiento del Código de ética		X		Informe de evaluaciones realizadas	4,00
5	Se evalúa el conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo		X		Informe de evaluaciones realizadas	4,00
Promedio						3,60

Fuente: elaboración propia

Observación: El cuestionario del principio de integridad y valores éticos muestra que, en la cooperativa, no se difunde ni evalúa el código de ética, tampoco existen sanciones para los funcionarios que incumplan las políticas definidas por la dirección, esto ha generado deficiencias en el ambiente de trabajo y poca confianza con la Administración.

Tabla 15. Componente: entorno de control

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Responsabilidad de supervisión						
Nº	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
6	¿La Administración muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del departamento de captaciones en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?	X			Organigrama estructural, cadena de valor	1,00
7	¿Se hace un análisis del presupuesto, fijación de metas y evaluación del cumplimiento, en caso de incumplimiento, desviaciones, se toman medidas correctivas?	X			Actas del consejo de administración (alertas tempranas)	2,00
8	¿La Institución cuenta con auditoría interna, que supervisan la gestión de captaciones?	X			Informes trimestrales de auditoría interna	2,00
9	¿Los funcionarios del departamento de captaciones tienen firmado un acuerdo de confidencialidad?	X			Acuerdo de confidencialidad	1,00
10	¿Se realizan auditorías externas periódicamente?	X			Informe de auditoría externa	1,00
Promedio						1,40

Fuente: elaboración propia

Observación: El cuestionario del principio de responsabilidad de supervisión, demuestra el compromiso que la Administración tiene hacia el departamento de captaciones, así como también el seguimiento, que se realiza al presupuesto y cumplimiento de metas, además este departamento cuenta con auditorías externas periódicamente.

Tabla 16. Componente: entorno de control

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Estructuras, autoridad y responsabilidades						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
11	¿El objetivo del departamento de captaciones, se encuentra alineada con planificación estratégica de la entidad?	X			Cumplimiento o plan estratégico	1,00
12	¿La entidad dispone de un mapa de procesos en el cual, se ubica la gestión de captaciones?	X			Mapa de procesos	1,00
13	¿Cuenta la entidad con un comité de activos y pasivos (ALCO) en funcionamiento permanente?	X			Actas de reunión	3,00
14	¿La estructura del departamento de captaciones está conforme a tamaño, requerimientos y responsabilidades asignadas por el organismo de control y la institución?		X		Estructura de la unidad negocios	4,00
15	¿El departamento de captaciones cuenta con funciones específicas para cada miembro del departamento / funciones debidamente actualizadas y socializadas?	X			Manual de funciones	2,00
Promedio						2,20

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio de estructuras, autoridad y responsabilidad demuestra que el departamento de captaciones cuenta con objetivos acorde a la planificación estratégica institucional, además cuenta, con funciones específicas para cada miembro del departamento, sin embargo, en cuanto a la estructura de acuerdo con el tamaño requerimiento y responsabilidades no es el adecuado, existen 30 asesores de captaciones y una sola persona para controlar sus operaciones.

Tabla 17. Componente: entorno de control

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Compromiso con la competencia de sus profesionales						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
16	¿El responsable del departamento de captaciones cuenta con el perfil adecuado para asumir el cargo asignado?		X		Manual de funciones (competencias blandas y duras)	4,00
17	¿Existe un plan de capacitación para todos los miembros del departamento de captaciones en procesos operativos?		X		Plan anual de capacitaciones	4,00
18	¿Existen procedimientos definidos para una adecuada selección del personal al ingreso al departamento de captaciones?		X		Procedimiento de reclutamiento del personal.	4,00
19	¿Se han definido competencias técnicas para cada cargo previsto en el departamento de captaciones y han sido plasmadas en un documento normativo (perfil del cargo) competencias?	X			Manual de funciones (competencias blandas y duras)	2,00
20	¿Se han definido planes de sucesión para el responsable de captaciones?		X		Planes de sucesión aprobados	4,00
Promedio						3,60

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio compromiso con la competencia de sus profesionales muestra que el responsable de captaciones no cuenta con el perfil adecuado para realizar las funciones encomendadas por ello, se derivan varias situaciones como la falta de capacitación a los asesores de captaciones en la ejecución de procesos operativos lo que genera un gran riesgo además, existe una gran debilidad al momento de la selección del personal, aun cuando, se tiene definido competencias técnicas para cada cargo en el manual de funciones.

Tabla 18. Componente: entorno de control

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Responsabilidad por la rendición de cuentas						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
21	¿El departamento de captaciones comunica a los diferentes niveles jerárquicos de la organización el monitoreo de la ejecución de los procesos operativos?		X		Informe de gestión	4,00
22	¿Se cuenta con remuneraciones y compensaciones conforme al nivel de responsabilidad que mantiene los miembros del departamento de captaciones?	X			Acción de personal	1,00
23	¿Se realiza evaluaciones constantes al desempeño del departamento de captaciones ante el cumplimiento de sus funciones?	X			Informes de riesgos, control interno	2,00
24	¿El departamento de captaciones programa reuniones para informar los riesgos potenciales que afectan a la cooperativa?		X		correos electrónicos	4,00
25	¿La administración equilibra la presión y la responsabilidad del personal del departamento de captaciones?	X			Manual de funciones	2,00
Promedio						2,60

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio “responsabilidad por la rendición de cuentas” muestra que no existe comunicación sobre el monitoreo en la ejecución de los procesos operativos por ende no existe capacitaciones o reuniones para abarcar riesgos potenciales, a pesar de que este departamento cuenta con remuneraciones coherentes a sus labores

Ilustración 9. Resumen del componente entorno de control

COMPONENTE		RIESGO 1 a 4	PROMEDIO	PONDERACIÓN	PUNTAJE	SEÑAL DE ALERTA	
ENTORNO DE CONTROL							
1	INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	3,6				1	En Riesgo
2	RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN	1,4				2	Riesgo Bajo
3	ESTRUCTURAS, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES	2,2				3	Riesgo Moderado
4	COMPROMISO CON LA COMPETENCIA DE SUS PROFESIONALES	3,6				4	En Riesgo
5	RESPONSABILIDAD POR LA RENDICIÓN DE CUENTAS	2,6				5	En Riesgo
TOTAL PONDERACIÓN DEL ENTORNO DE CONTROL			2,68	25	67	SCI NO CONFIABLE	

Fuente: elaboración propia

Observación: en el componente Entorno de Control arroja un sistema de control interno NO CONFIABLE, en los principios de integridad y valores éticos, compromiso con la competencia de sus profesionales y responsabilidad por la rendición de cuentas, se encuentran con una señal de alerta EN RIESGO; mientras que el principio de responsabilidad de supervisión cuenta con una señal de alerta de RIESGO BAJO; por último, el principio de estructura, autoridad y responsabilidades cuenta de una señal de alerta de RIESGO MODERADO, este resultado, se da por la administración cuenta con políticas, normas y procedimiento para la evaluación tanto de principios y valores éticos; como también de la ejecución de procedimientos operativos en el departamento de captaciones, pero no lo realiza por factores como: el responsable de captaciones no es apto para el cargo asignado, no existe un monitoreo de procesos operativos, no existe retroalimentación de la ejecución de los procesos por lo tanto, este componente no cuenta con controles necesarios para el cumplimiento de sus operaciones.

Tabla 19. Componente: evaluación de riesgos

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Objetivos adecuados						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
26	¿El departamento de captaciones dispone de un plan operativo anual alineado a la planificación estratégica?	X			Plan Operativo Anual aprobado	1,00
27	¿Todos los miembros participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual, son responsables?	X			Registro de participantes	1,00
28	¿Los procesos son coherentes con los objetivos del departamento de captaciones?	X			Manual de Procesos de Captaciones a Plazo	2,00
29	¿Los planes y presupuestos son detallados y conocidos por todos los miembros del departamento de captaciones?	X			Fijación de metas	1,00
30	¿Existe un proceso de revisión y actualización del presupuesto del departamento de captaciones?	X			Ajuste del presupuesto	1,00
Promedio						1,20

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio “objetivos adecuados” muestra que existen objetivos, planes, presupuestos y procesos adecuados, que se encuentran legalmente aprobados dentro de la normativa institucional y están alineados a la misión y visión de la cooperativa.

Tabla 20. Componente: evaluación de riesgos

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Identificación y análisis de riesgos						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
31	¿Se cuenta con un manual de administración integral de riesgos que incluye la gestión de riesgo operativo de los procesos aprobados?	X			Manual de procesos de captaciones a plazo fijo	1,00
32	¿Se cuenta con una matriz de riesgo operativo por procesos?	X			Matriz de riesgo institucional	1,00
33	¿Se tienen identificados los riesgos por cada subproceso de captaciones?		X		Matriz de riesgo cualitativa	4,00
34	¿Se cuenta con una base de eventos de riesgo materializados del proceso de captaciones?	X			Base de eventos de riesgo	1,00
35	La Administración revisa las evaluaciones de riesgos y considera acciones para mitigar los más significativos	X			Planes de acción de eventos materializados	2,00
Promedio						1,80

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio “identificación y análisis de riesgos” muestra que la cooperativa cuenta con una unidad de riesgos, que se encarga de identificar los posibles riesgos operativos los cuales, se encuentran documentados en una base de eventos de riesgos, este proceso, se realiza según el manual de administración integral de riesgos sin embargo, no existe identificación de riesgos por cada subproceso de captaciones, lo cual, dificulta un correcto análisis de los posibles eventos.

Tabla 21. Componente: evaluación de riesgos
Cuestionario de evaluación de control interno

Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Evaluación de riesgos de fraude						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
36	¿La unidad de riesgos y/o control interno analiza la probabilidad de evaluar los fraudes por factores de riesgos internos y externos?	X			Clasificación de riesgos por tipo de evento	1,00
37	¿Se cuenta con procesos formales de todo el portafolio proceso?	X			Manual de procesos de captaciones a plazo	1,00
38	Se incluyen los conceptos de frecuencia e impacto de los riesgos para evaluar la criticidad de estos.	X			Matriz de eventos de riesgos	1,00
39	¿La unidad de riesgos cuenta con metodologías para la identificación del riesgo de fraude?		X		Metodología de riesgos genérica	4,00
40	¿Se aplica la política conozca a su empleado a todos los miembros del departamento de captaciones?	X			Evaluación del plan de incentivos aprobados	2,00
Promedio						1,80

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio “evaluación de riesgo de fraude” muestra que la cooperativa cuenta con herramientas suficientes para una evaluación de riesgo de fraude, existen unidades como riesgo y control interno que analizan posibles eventualidades más, sin embargo, lo realizan de forma global, no existe una metodología institucional que identifique este riesgo.

Tabla 22. Componente: evaluación de riesgos

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Identificación y análisis de los cambios significativos						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
41	¿El informe de la captación incluye un análisis periódico del entorno económico, en el que se desenvuelve la entidad?		X		Informe de gestión	4,00
42	¿El responsable de captaciones identifica y evalúa los cambios que afectan significativamente al modelo de negocios?		X		Informe de nuevos productos y servicios	4,00
43	¿El responsable de captaciones revisa los cambios significativos en manuales, productos y servicios?	X			Manuales	1,00
44	¿La responsable de captaciones socializa los cambios significativos en el manual de procesos de captaciones a plazo?	X			Memorándum de socialización	1,00
45	¿Se realiza la evaluación de desempeño a los miembros del departamento de captaciones?		X		Informe de evaluación de desempeño	4,00
Promedio						2,80

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio “identificación y análisis de los cambios significativos” muestra que, en el departamento de captaciones, no se identifican ni evalúan los cambios que afectan el modelo de negocio tampoco, se realizan evaluaciones de desempeño a pesar de que el responsable de captaciones está enterado de los cambios relevantes que existen en los manuales de captaciones.

Ilustración 10. Resumen del componente evaluación de riesgos

COMPONENTE		RIESGO 1 a 4	PROMEDIO	PONDERACIÓN	PUNTAJE	SEÑAL DE ALERTA
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
1	OBJETIVOS ADECUADOS	1,2		1	1	Riesgo Bajo
2	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS	1,8			2	Riesgo Moderado
3	EVALUACIÓN DE RIESGOS DE FRAUDE	1,8			3	Riesgo Moderado
4	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS CAMBIOS SIGNIFICATIVOS	2,8			4	En Riesgo
TOTAL PONDERACIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGOS			1,90	20	38	SCI CONFIABLE

Fuente: elaboración propia

Observación: en el componente “evaluación de riesgos” arroja un sistema de control interno CONFIABLE, en los principios de identificación y análisis de riesgos y evaluación de riesgos de fraude da una señal de alerta de RIESGO MODERADO, mientras que el principio objetivos adecuados da una señal de alerta de RIESGO BAJO y por último, el principio de identificación y análisis de los cambios significativos da una señal de alerta de EN RIESGO, el resultado en este componente, da porque existen herramientas necesarias para la identificación de riesgos, más sin embargo, se profundiza en los procedimientos operativos para tener un análisis completo de todos los eventos posibles.

Tabla 23. Componente: actividades de control

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Selección y desarrollo de actividades de control						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
46	¿Se han definido actividades de control (acciones) que contribuyan a mitigar los riesgos identificados en el departamento?	X			Matriz de actividades de control aplicados a los diferentes procedimientos de captaciones	1,00
47	¿El departamento de captaciones ha efectuado un análisis interno de sus fortalezas y debilidades?	X			Análisis FODA / plan estratégico	1,00
48	¿El departamento de TI dispone de políticas y actividades de control para el procesamiento y almacenamiento de datos generados por el área de captaciones?	X			Manual de políticas y procedimientos del área de tecnología	2,00
49	¿En los procedimientos del departamento de captaciones se han definido controles manuales, automáticos y mixtos, de tal forma que permita mitigar los riesgos?	X			Inventario de controles	2,00
50	¿El departamento de captaciones efectúa un seguimiento a los indicadores de gestión, a fin de determinar desviaciones para establecer ajustes o mejoras?		X		Informes de seguimiento a los indicadores de gestión	4,00
Promedio						2,00

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio “selección y desarrollo de actividades de control” muestra que el departamento de captaciones cuenta con políticas y procedimientos que permiten mitigar el riesgo en cuanto a procesos, pero, no se realiza el seguimiento a los indicadores de gestión a fin de determinar fraudes.

Tabla 24. Componente: actividades de control

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Desarrollo de controles generales aplicados a la tecnología de la información						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
51	¿La institución ha establecido controles generales (administración de la seguridad, accesos lógico y físico, administración de la configuración, segregación de funciones)?	X			Manual de seguridad de la información	3,00
52	¿La institución efectúa permanentemente un mantenimiento a la infraestructura tecnológica (hardware/software)?	X			Informe del mantenimiento realizado	1,00
53	¿La institución dispone de un procedimiento formal para el respaldo de la información procesada en el front del negocio, y cuenta con un sitio alternativo para el respaldo de la información?	X			Procedimiento para el respaldo de la información. bases de datos respaldados.	1,00
54	¿Para el proceso de la gestión de captaciones la institución ha establecido roles de acuerdo al perfil de cada cargo?	X			Manual de funciones nómina del personal con su respectivo cargo	3,00
55	¿Existen políticas de claves de acceso a los sistemas de información?	X			Manual de seguridad de la información	3,00
56	¿Existen niveles de autorización en el core financiero para los diferentes procedimientos operativos en el departamento de captaciones?	X			Manual de captaciones	3,00
Promedio						2,33

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio “desarrollo de controles generales aplicados a la tecnología de la información”, muestra que el departamento de captaciones cuenta con la seguridad en la información, accesos físicos y virtuales definidos en manuales de institucionales, pero, se da un seguimiento y monitoreo a los usuarios, existen antecedentes de usuarios compartidos.

Tabla 25. Componente: actividades de control

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Desarrollo de controles generales aplicados a la tecnología de la información						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
DESPLIEGUE DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS						
57	¿El departamento de captaciones cuenta con políticas y procedimientos aprobados formalmente por la administración?	X			Manual de procesos de captaciones a plazo	1,00
58	¿Las políticas y procedimientos del departamento de captaciones son formalmente socializados con el personal involucrado?	X			Memorándum de Socialización	3,00
59	¿El personal del departamento de captaciones conoce claramente sus responsabilidades, como y cuando cumplirlas y sobre las implicaciones de no hacerlas en el momento oportuno?	X			Reglamento interno de Trabajo	2,00
60	¿El departamento de captaciones revisa periódicamente sus políticas y procedimientos para determinar si son apropiadas para sus actividades?		X		Actualizaciones del manual de procesos de captaciones a Plazo	4,00
61	¿Los miembros del departamento de captaciones tienen conocimiento sobre los procedimientos y políticas de su área?	X			Memorándum de socialización	2,00
Promedio						2,40

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio “despliegue de procedimientos y políticas” muestra que en el departamento de captaciones cuenta con normativa legalmente aprobada por el Consejo de Administración, el cual, esta socializado mediante

memorándum en un correo electrónico, lo cual, hace deficiente el conocimiento, no existe una retroalimentación, ni una revisión periódica del manual de captaciones para una mejora continua.

Tabla 26. Resumen del componente actividades de control

COMPONENTE		RIESGO 1 a 4	PROMEDIO	PONDERACIÓN	PUNTAJE	SEÑAL DE ALERTA	
ACTIVIDADES DE CONTROL							
1	SELECCIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE CONTROL	2.0		1	1	Riesgo Moderado	
2	DESARROLLO DE CONTROLES GENERALES APLICADOS A LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	2.3				2	Riesgo Moderado
3	DESPLIEGUE DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS	2.4				3	Riesgo Moderado
TOTAL PONDERACIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL			2.24	25	56	SCI CONFIABLE	

Fuente: elaboración propia

Observación: en el componente “actividades de control” da como resultado un sistema de control interno CONFIABLE, los principios de selección y desarrollo de actividades de control, desarrollo de controles generales aplicados a la tecnología de la información y despliegue de procedimientos y políticas cuentan con una señal de alerta de RIESGO MODERADO este resultado, se da porque la normativa interna está aprobada formalmente por el Consejo de Administración además, el desarrollo, tecnológico garantiza controles automáticos que ayudan al desarrollo operativo de los procesos sin embargo, hace falta un seguimiento y monitoreo hacia el uso de usuarios personales.

Tabla 27. Componente: información y comunicación

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Información relevante						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
INFORMACIÓN RELEVANTE						
62	¿La información e indicadores es procesada oportunamente para la generación de informes a la gerencia?	X			Informes presentados a gerencia	3,00
63	¿La información e indicadores es procesada oportunamente para la generación de informes al consejo de administración?	X			Informes presentados a consejo de administración	2,00
64	¿La información presentada ayuda en la toma de decisiones a la administración?		X		Planes de acción	4,00
65	¿La información presentada está relacionada al plan estratégico, planes operativos?	X			Informes presentados a gerencia	1,00
66	¿Existe un archivo físico del inventario de captaciones?	X			Manual de archivo y custodia de documentos en agencias	3,00
66	¿Se ha designado una persona para la custodia del inventario de captaciones?	X			Manual de funciones	2,00
67	¿Los certificados de depósito a plazo fijo, se encuentran pree numeradas?	X			Certificados de depósito a plazo fijo	2,00
68	¿Los certificados de depósito a plazo fijo son custodiados en bóveda?		X		Manual de archivo y custodia de documentos en agencias	4,00
Promedio						2,75

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio de “información relevante” muestra que el departamento de captaciones cuenta con información oportuna para ser entregada a la administración, pero en cuanto a la documentación de especies valoradas no cuenta con el resguardo necesario.

Tabla 28. Componente: información y comunicación

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Comunicación interna						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
69	¿Existen lineamientos sobre el uso de correo electrónico e internet en el departamento de captaciones?	X			Manual de seguridad de la información	2,00
70	¿El departamento de captaciones cuenta con canales de denuncia para comunicar posibles infracciones del código de ética, de manera anónima o confidencial?		X		Código de ética	4,00
71	¿La gerencia comunica formalmente al Consejo de Administración los resultados de la evaluación de la gestión de Captaciones?	X			Actas de consejo de administración	1,00
72	¿Existen procedimientos de verificación sobre los conocimientos de la normativa entre los funcionarios?		X		Evaluaciones	4,00
73	¿Existe un plan de comunicación en caso de la materialización de un evento crítico?	X			Plan de comunicación	2,00
Promedio						2,60

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio de “comunicación interna” muestra que el departamento de captaciones cuenta con lineamientos establecidos para el uso de correo electrónico institucional, además de un plan de comunicación, sin embargo, no cuenta con canales de denuncia de forma anónima, tampoco existen procedimientos de verificación del conocimiento, esto dificulta evidenciar los posibles fraudes.

Tabla 29. Componente: información y comunicación

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Comunicación externa						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
74	¿El departamento cuenta con un archivo de las comunicaciones enviadas a terceros?	X			Acuse de recibo de documentos, informes de terceros	1,00
75	¿El departamento cuenta con un archivo de las comunicaciones recibidas de terceros?	X			Acuse de recibo de documentos, informes de terceros	1,00
76	¿La información relevante, que se obtiene de las evaluaciones llevadas a cabo por terceros externos son comunicadas al consejo de administración?	X			Actas de consejo de administración	2,00
77	¿El departamento de captaciones dispone de un procedimiento formalmente establecido para la comunicación externa con organismos de integración?		X		Manual de procesos	4,00
78	¿El departamento de captaciones dispone de un procedimiento formalmente establecido para la comunicación externa con organismos de control?		X		Manual de procesos	4,00
Promedio						2,40

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio de “comunicación externa” muestra que el departamento de captaciones cuenta con un archivo de información y documentos entregados a instituciones externas, sin embargo, no cuenta con procedimientos establecidos formalmente.

Ilustración 11. Resumen componente información y comunicación

COMPONENTE		RIESGO 1 a 4	PROMEDIO	PONDERACIÓN	PUNTAJE	SEÑAL DE ALERTA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
1	INFORMACIÓN RELEVANTE	2.8		1	1	En Riesgo
2	COMUNICACIÓN INTERNA	2.6			2	En Riesgo
3	COMUNICACIÓN EXTERNA	2.4			3	Riesgo Moderado
TOTAL PONDERACIÓN INFORMACION Y COMUNICACIÓN			2.58	15	39	SCI NO CONFIABLE

Fuente: elaboración propia

Observación: en el componente “información y comunicación” arroja como resultado un sistema de control interno NO CONFIABLE, los principios de información relevante y comunicación interna muestran una señal de alerta EN RIESGO, mientras que el principio de comunicación externa muestra señal de alerta de RIESGO MODERADO, esto, existe comunicación de la información relevante hacia la administración, sin embargo, esta información no es útil ni oportuna para la toma de decisiones.

Tabla 30. Componente: actividades de supervisión y monitoreo

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Evaluación continua y puntual						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
79	¿La administración evalúa los procesos del departamento de captaciones en tiempo real y periódico que les permita determinar los posibles incumplimientos?		X		Evaluaciones realizadas (manual de procedimiento)	4,00
80	¿La institución dispone de un plan de acción para actuar a cambios externos inesperados?	X			Plan de continuidad del negocio	3,00
81	¿La administración realiza un seguimiento al POA del departamento de captaciones?	X			Informe de cumplimiento	2,00
82	¿El Coordinador de negocios controla las funciones del departamento de captaciones?		X		Informe de Evaluaciones	4,00
83	¿Auditoría Interna realiza una evaluación de la implementación de la normativa de captaciones?	X			Informes de auditoría	2,00
Promedio						3,00

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio de “evaluación continua y puntual” muestra que existe un seguimiento a la gestión del departamento, sin embargo, no se realizan evaluaciones de los procesos en tiempo real y de forma permanente lo que impide tener un enfoque global del departamento, se evalúa las metas y su gestión mas no el tiempo o las dificultades en el proceso operativo en tiempo real.

Tabla 31. Componente: actividades de supervisión y monitoreo

Cuestionario de evaluación de control interno						
Entidad: COAC Fernando Daquilema Ltda.						
Evaluación y comunicación de deficiencias						
N°	Pregunta	SI	NO	NA	Medio de verificación	Riesgo
84	¿Se ha realizado auditorías externas, sobre los procesos operativos de captaciones?		X		Informe de auditoría externa	4,00
85	¿Se ha realizado auditorías externas, sobre la implementación de la normativa vigente?	X			Informe de auditoría externa	1,00
86	¿Los resultados de las auditorías externas han sido socializados en la Cooperativa, incluye la alta dirección y el consejo, según corresponda?	X			Informe de seguimiento a las recomendaciones de la auditoría externa a través del sistema de seguimiento integral de la SEPS	1,00
87	¿El Consejo de vigilancia efectúa el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de auditoría externa, debidamente aceptadas?	X			Actas del Consejo de Vigilancia	3,00
88	¿El departamento de captaciones toma acciones adecuadas y oportunas para corregir deficiencias detectadas por la auditoría externa?		X		Planes de acción	4,00
Promedio						2,60

Fuente: elaboración propia

Observación: el cuestionario del principio de “evaluación y comunicación de deficiencias” muestra que, en el departamento de captaciones, se han realizado auditorías externas sobre la gestión de captaciones, además el consejo de vigilancia realiza el seguimiento para que las recomendaciones emitidas por auditoría externa se cumplan, sin embargo, las acciones tomadas para corregir las deficiencias son muy globales y no abarcan todos los riesgos detectados.

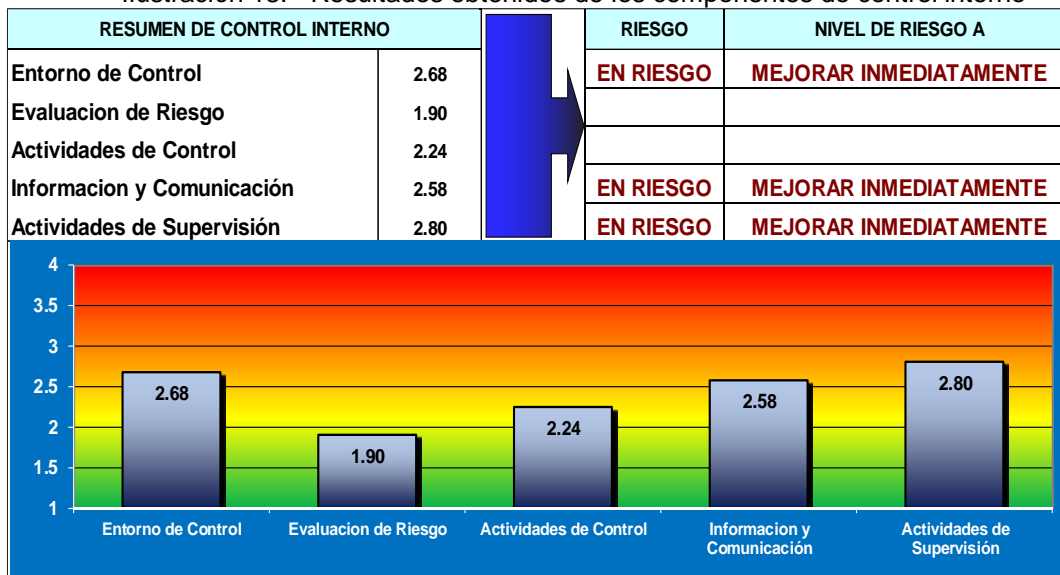
Ilustración 12. Resumen componente actividades de supervisión

COMPONENTE		RIESGO 1 a 4	PROMEDIO	PONDERACIÓN	PUNTAJE	SEÑAL DE ALERTA
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN						
1	EVALUACIÓN CONTINUA Y PUNTUAL	3.0		1	1	En Riesgo
2	EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE DEFICIENCIAS	2.6				2
TOTAL PONDERACIÓN DE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN			2.80	15	42	SCI NO CONFIABLE

Fuente: elaboración propia

Observación: en el componente de “actividades de supervisión” arroja como resultado un sistema de control interno NO CONFIABLE, el principio de evaluación y comunicación de deficiencias, evaluación continua y puntual muestra una señal de alerta EN RIESGO esto, porque no existen actividades de supervisión definidas para los procesos operativos en el departamento de captaciones, por ende, no se toman acciones adecuadas ni correctivas

Ilustración 13. Resultados obtenidos de los componentes de control interno



Fuente: elaboración propia

Ilustración 14. Calificación del total de evaluación

CALIFICACIÓN TOTAL DE LA EVALUACION:		
		241.9 SCI CONFIABLE
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		
Calificación del riesgo	Puntos	Interpretación
Riesgo Alto	301-400	SCI NO CONFIABLE
Moderadamente alto	251-300	SCI EN RIESGO
Moderado	176-250	SCI CONFIABLE
Bajo	100-175	SCI EFECTIVO

Fuente: elaboración propia

Interpretación: el resultado de la evaluación de control interno a la cooperativa da una calificación total de 241.9 puntos lo, que se define como un sistema de control interno confiable, es decir, que tiene, un nivel de riesgo moderado y los componentes de: entorno de control, información y comunicación y actividades de supervisión los mejorados inmediatamente para no poner en riesgo el sistema.

3.3. Metodología de evaluación de riesgos

Una vez evaluados los componentes del control interno, se han identificado varios riesgos, a ser evaluados de acuerdo con los siguientes lineamientos:

Nivel de Deficiencia

El nivel de deficiencia (ND) a la magnitud de la vinculación esperable entre el conjunto de factores de riesgo considerados y su relación causal directa con el posible efecto adverso en el proceso. Los valores numéricos empleados en esta metodología y el significado de estos, se indican en el siguiente cuadro.

Tabla 32. Estimación del nivel de deficiencia (ND) de la situación de riesgo.

Nivel de Deficiencia	ND	Significado
Muy Deficiente (MD)	10	El Riesgo identificado afecta de manera significativa y causa grandes impactos en el Sistema de Gestión. El conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo resulta ineficaz
Deficiente (D)	6	El riesgo detectado es corregido. La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes se ve reducida de forma apreciable
Mejorable (M)	2	El riesgo es de menor importancia, pero genera afectaciones leves al Sistema de gestión. La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo, no se ve reducida de forma apreciable

Fuente: Bellovi & Malagón, 1993

Nivel de exposición a la situación de riesgo

Nivel de exposición al riesgo (NE) a la medida de la frecuencia con la, que se da exposición al riesgo. Para un riesgo concreto, el nivel de exposición, se estima en función al tiempo determinado en el proceso evaluado.

Tabla 33. Estimación del nivel de exposición (NE) de la situación de riesgo

Nivel de Exposición	NE	Significado
Continuada (EC)	4	Continuamente. Varias veces el proceso es expuesto al riesgo con tiempo prolongado
Frecuente (EF)	3	Varias veces el proceso es expuesto al riesgo, aunque sea con tiempos cortos
Ocasional (EO)	2	Alguna vez el proceso es expuesto al riesgo y con periodo corto de tiempo
Esporádica (EE)	1	Irregularmente el proceso es expuesto al riesgo

Fuente: Bellovi & Malagón, 1993

Nivel de probabilidad

Para determinar el Nivel de Probabilidad (NP), se combinan los resultados del Nivel de Deficiencia (ND) x Nivel de Exposición (NE) a continuación: $NP = ND \times NE$

Tabla 34. Nivel de probabilidad

Nivel de Probabilidad	NP (Entre)	Significado
MUY ALTA (MA)	40 Y 24	La materialización del riesgo ocurre con frecuencia
ALTA (A)	20 Y 10	La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces.
MEDIA (M)	8 Y 6	La materialización del riesgo es posible que suceda alguna vez.
BAJA (B)	4 Y 2	No es esperable, que se materialice el riesgo, aunque es concebible.

Fuente: Bellovi & Malagón, 1993

Nivel de consecuencia

Se considera cuatro niveles para la clasificación de consecuencia, donde los niveles dependen del alcance del daño causado a la Cooperativa.

Tabla 35. Determinación del nivel de consecuencia

Nivel de Consecuencia	NE	Significado
Catastrófico (C)	100	Destrucción total del negocio
Muy Grave (MG)	60	Destrucción parcial del negocio (Costosa recuperación, Multas entes reguladores)
Grave (G)	25	Se requiere paro del proceso
Leve (L)	10	Reparable sin necesidad del paro del proceso

Fuente: Bellovi & Malagón, 1993

Tabla 36. Determinación del nivel de riesgo $NR = NP \times NC$

NR	Entre	Significado
I	4000-600	Situación crítica. Corrección urgente.
II	500-150	Corregir y adoptar medidas de control.
III	120-40	Mejorar si es posible. Es conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.
IV	20	No intervenir, salvo que un análisis más preciso lo justifique.

Fuente: Bellovi & Malagón, 1993

3.4. Matriz de riesgos identificados

A continuación, se muestra la matriz de identificación de riesgos donde, se plasma el riesgo detectado según el componente del cuestionario de control interno; se ha identificado sus causas y posibles efectos para su posterior calificación según los siguientes parámetros:

- Nivel de deficiencia: muy deficiente (MD); deficiente (D); mejorable (M)
- Nivel de exposición de la situación de riesgo; continuada (EC); frecuente (EF); ocasional (EO); esporádica (EE)
- Nivel de probabilidad: muy alta (MA); alta (A); media (M); baja (B)
- Nivel de consecuencia: catastrófico (C); muy grave (MG); grave (G); leve (L)

Con esta calificación, se determina el nivel de riesgo y la clase de intervención

- Nivel I (Situación crítica corrección urgente)
- Nivel II (Corregir y tomar medidas de Control)
- Nivel III (Mejorar si es posible)
- NIVEL IV (No intervenir salvo un análisis más preciso)

Una vez detectados los riesgos y su clase de intervención, se propone las opciones de abordaje que son las siguientes:

- Asumir el riesgo
- Eliminar la fuente de riesgo
- Cambiar la probabilidad o consecuencia
- Compartir el riesgo
- Mantener el riesgo con decisiones

Tabla 37. Matriz de calificación de riesgos identificados

IDENTIFICACION					EVALUACION																	
COMPONENTE	ORIGEN	RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	NIVEL DE DEFICIENCIA				EXPOSICIÓN				NP	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA NC				NR	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE INTERVENCIÓN	
					MD	D	M	EC	EF	EO	EE	MA-A-M-B		C	MG	G	L					
					10	6	2	4	3	2	1			100	60	25	10					
1	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	El perfil del responsable del departamento de captaciones no es el adecuado	Inadecuada selección del personal	Falta de comunicación Equipo de trabajo inestable Recurrentes errores operativos Incumplimiento en las metas		6				3				18	ALTA				10	180	NIVEL II	CORREGIR Y TOMAR MEDIDAS DE CONTROL
1	PROPIO PROCESO	No existe monitoreo de la ejecución de los procesos operativos	No existe proceso de monitoreo formalizado	Controles débiles / fraudes internos Sanciones por los organismos de control, Pérdidas financieras, Deterioro de la imagen institucional Manipulación de las condiciones de los depósitos a plazo (monto, plazo y tasas)		6				3				18	ALTA			25	450	NIVEL II	CORREGIR Y TOMAR MEDIDAS DE CONTROL	
1	PROPIO PROCESO	No se programan reuniones para informar sobre posibles riesgos	Los únicos que tienen acceso a la información en cuanto a riesgos son el área administrativa	Desconocimiento en futuras eventualidades No existe mejora continua en el departamento		6					1		6	MEDIA				10	60	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE	
2	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	No existe identificación de riesgos en los subprocesos de captaciones	Falta de monitoreo y control en los procesos operativos	Posibles fraudes internos Controles del core financiero ineficientes Errores operativos recurrentes		6				3				18	ALTA				10	180	NIVEL II	CORREGIR Y TOMAR MEDIDAS DE CONTROL

Fuente: elaboración propia

Tabla 38. Matriz de calificación de riesgos identificados

IDENTIFICACIÓN					EVALUACIÓN																	
COMPONENTE	ORIGEN	RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	NIVEL DE DEFICIENCIA				EXPOSICIÓN				NP	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA NC				NR	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE INTERVENCIÓN	
					MD	D	M	EC	EF	EO	EE	MA-A-M-B		C	MG	G	L					
					10	6	2	4	3	2	1			100	60	25	10					
2	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	No existe una metodología para la identificación de riesgos	Existencia una metodología genérica, que se aplica de manera global en toda la cooperativa	No se identifiquen riesgos específicos No se realiza un plan de acción eficiente Toma de decisiones inadecuadas			6							12	ALTA				10	120	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE
2	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	El informe de captaciones no incluye un análisis periódico del entorno económico	Falta de experticia del responsable de captaciones	No existe información relevante para la toma de decisiones No existe desarrollo en el departamento				2						4	BAJA				10	40	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE
2	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	No se identifica los cambios que afectan al modelo de negocio	Falta de experticia del responsable de captaciones	Reducir la calidad en los productos y servicios Fuga del talento humano Competitividad del mercado No se adaptan a los cambios del mercado			6							12	ALTA				10	120	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE
2	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	No existe evaluaciones de desempeño	Falta de seguimiento al desempeño laboral Falta de un proceso formal para la evaluación del desempeño	No se orientan las acciones hacia la obtención de resultados Dificulta la supervisión y monitoreo Se reduce la motivación del personal Incumplimiento en los objetivos				2						4	BAJA				10	40	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE

Fuente: elaboración propia

Tabla 39. Matriz de calificación de riesgos identificados

IDENTIFICACION					EVALUACION																	
COMPONENTE	ORIGEN	RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	NIVEL DE DEFICIENCIA			EXPOSICIÓN				NP	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA NC				NR	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE INTERVENCIÓN		
					MD	D	M	EC	EF	EO	EE			MA-A-M-B	C	MG	G				L	
					10	6	2	4	3	2	1		100		60	25	10					
3	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	No se realiza un seguimiento a los indicadores de gestión	Falta de experticia del responsable de captaciones	No existe mejora continua Control Interno ineficiente Niveles de aprendizaje deficientes No se evalúa la eficiencia de las acciones			2				2			4	BAJA				10	40	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE
3	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Usuarios Compartidos	Existe un manual de Seguridad de la Información, el cual, no se cumple porque no hay un seguimiento y monitoreo	Fraudes internos Uso indebido de los recursos de los socios Riesgo reputacional Actos indebidos	10			4						40	MUY ALTA		60			2400	NIVEL I	SITUACION CRITICA CORRECCION URGENTE
3	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Socialización ineficiente de la Normativa	Las socializaciones, se realizan mediante un correo electrónico No existe talleres ni capacitaciones No existe una cultura de lectura	Poco desempeño laboral Falta de conocimiento normativo Errores laborales consecutivos No se evalúa los conocimientos			2				2			4	BAJA				10	40	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE
3	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	No existe una revisión periódica a las políticas y procedimiento de captaciones	El responsable de captaciones desconoce el procedimiento operativo Falta de participación del responsable de captaciones en el proceso operativo	Procedimientos desactualizados Tiempos y recursos innecesarios Mala atención a los usuarios Fuga de inversiones			6				2			12	ALTA				10	120	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE

Fuente: elaboración propia

Tabla 40. Matriz de calificación de riesgos identificados

IDENTIFICACION					EVALUACION																
COMPONENTE	ORIGEN	RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	NIVEL DE DEFICIENCIA				EXPOSICIÓN				NP	PROBABILIDAD MA-A-M-B	CONSECUENCIA NC				NR	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE INTERVENCIÓN
					MD	D	M	EC	EF	EO	EE	C			MG	G	L				
					10	6	2	4	3	2	1	100			60	25	10				
4	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	La información presentada por el responsable de captaciones no ayuda a la toma de decisiones	Los informes son repetitivos con información poco relevante	No existe mejora continua No existe un plan de acción eficiente No aporta al crecimiento del área No se cumplen las metas establecidas			2				2							10	40	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE
4	PROPIO PROCESO	Los Certificados de Depósito a Plazo fijo no son custodiados en bóveda	Existe un archivo físico de Inventario de captaciones que no son tratados como especies valoradas Incumplimiento del Manual de Archivo y custodia de documentos en agencias	Endosos de pólizas sin autorización Pérdida, robo de documentos Fraudes internos Prestigio institucional			6			3								10	180	NIVEL II	CORREGIR Y TOMAR MEDIDAS DE CONTROL
4	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	No existen canales de comunicación para denuncias confidenciales	Falta de comunicación y control con el nivel administrativo	No se evidencia actos ilícitos Mala comunicación Mal ambiente laboral Intimidaciones, abuso de autoridad			6			3								10	180	NIVEL II	CORREGIR Y TOMAR MEDIDAS DE CONTROL
4	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	No existen procedimientos para verificación de conocimientos de la normativa	No existe normativa aprobada No se toman evaluaciones de conocimientos	No se alcanzan los objetivos Cargos con perfiles inadecuados No se identifican fortalezas ni debilidades Mínimo rendimiento en el puesto de trabajo			2			2								10	40	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE

Fuente: elaboración propia

Tabla 41. Matriz de calificación de riesgos identificados

IDENTIFICACIÓN					EVALUACIÓN																	
COMPONENTE	ORIGEN	RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	NIVEL DE DEFICIENCIA				EXPOSICIÓN				NP	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA NC				NR	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE INTERVENCIÓN	
					MD	D	M	EC	EF	EO	EE	MA-A-M-B			C	MG	G	L				
					10	6	2	4	3	2	1			100	60	25	10					
4	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	No existe un procedimiento formal establecido para comunicación externa con organismos de integración y control	Existen pocos requerimientos de instituciones externas	Al no existir un procedimiento formal, se envía información importante y crítica a instituciones externas			2							4	BAJA				10	40	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE
5	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	La administración no evalúa los procesos del departamento de captaciones en tiempo real	Falta de tiempo y recursos para realizar las evaluaciones	Falta de comunicación fraudes internos Riegos no detectados Controles obsoletos No existe control interno			6							12	ALTA				10	120	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE
5	PROPIO PROCESO	El responsable de captaciones no controla las funciones del departamento de captaciones	Falta de experiencia y conocimiento	Mal ambiente laboral No se ejecuta las funciones encomendadas No existe mejora continua			2							4	BAJA				10	40	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE
5	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	La institución dispone de un plan de acción para actuar en cambios externos obsoleto	La información recopilada es insuficiente y nada relevante, por lo tanto, el plan de acción no es eficiente	Toma de decisiones inadecuada Mala administración de la institución Fuga de Oportunidades de mejora			2							4	BAJA				10	40	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE

Fuente: elaboración propia

Tabla 42. Matriz de calificación de riesgos identificados

IDENTIFICACION					EVALUACION															
COMPONENTE	ORIGEN	RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	NIVEL DE DEFICIENCIA			EXPOSICIÓN				NP	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA NC				NR	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE INTERVENCIÓN
					MD	D	M	EC	EF	EO	EE		MA-A-M-B	C	MG	G	L			
					10	6	2	4	3	2	1			100	60	25	10			
5	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	No se han realizado auditorías externas sobre los procesos operativos de captaciones	Solo se ha realizado de la gestión de captaciones	No existe mejora continua No se da importancia al proceso operativo No se identifican eventos críticos		6											10	120	NIVEL III	MEJORAR SI ES POSIBLE
5	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	El Consejo de Vigilancia realiza el seguimiento a las recomendaciones de auditoría pero no están capacitados para hacerlo	No tienen la experiencia y el conocimiento necesario	Revisiones inadecuadas No se profundiza en el tema a revisar		6			3								10	180	NIVEL II	CORREGIR Y TOMAR MEDIDAS DE CONTROL
5	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	El responsable de captaciones no toma acciones adecuadas y oportunas para corregir deficiencias	Falta de experiencia y conocimiento	Fuga de oportunidades Controles ineficientes Desperdicio de recursos Pérdidas financieras		6			3								10	180	NIVEL II	CORREGIR Y TOMAR MEDIDAS DE CONTROL

Fuente: elaboración propia

3.3. Controles en los procesos de depósito a plazo fijo

Una vez realizado la matriz de calificación de riesgos, se analiza las opciones de abordar el riesgo las cuales, se detallan a continuación:

- Asumir el riesgo
- Eliminar la fuente de riesgo
- Cambiar la probabilidad o consecuencia
- Compartir el riesgo
- Mantener el riesgo con decisiones informada

Con el objetivo de reducir o eliminar los riesgos, se recomiendan medidas y acciones de control, se proponen controles automáticos, manuales o mixtos.

Cuadro 17. Propuesta de controles en los depósitos a plazo fijo

IDENTIFICACIÓN		CONTROL					TIPO DE CONTROL		
COMPONENTE	RIESGO	OPCIONES DE ABORDAR EL RIESGO	MEDIDAS Y ACCIONES DE CONTROL PARA ABORDAR EL RIESGO	RESPONSABLE	FRECUENCIA EVALUACIÓN	COMO / QUÉ EVALUAR	TIPO DE CONTROL		
							A.	M.	MIX.
1	El perfil del responsable del departamento de captaciones no es el adecuado	Evitar el riesgo	Evaluación de conocimientos, aptitudes, inducción y procesos aprendidos, estas evaluaciones tienen calificación automática en el sistema y analizada por las áreas interesadas.	Responsable de captaciones y Servicios	Mensual	Evaluaciones calificadas / total de evaluaciones			X
1	No existe monitoreo de la ejecución de los procesos operativos	Evitar el riesgo	Reporte automático de transacciones realizadas (Subprocesos que constan en el manual de procesos de captaciones) Estas transacciones están cuadradas con las especies de los CDPF de forma diaria	Asistente Operativo	Mensual	Total transacciones realizadas / Inventario de captaciones	X		
1	No se programan reuniones para informar sobre posibles riesgos	Evitar el riesgo	Realizar talleres, capacitaciones de retroalimentación con eventos suscitados	Responsable de captaciones y Servicios	Semestral	Total de talleres realizados / Total de talleres planificados		X	
2	No existe identificación de riesgos en los subprocesos de captaciones	Evitar el riesgo	Implementar un Sistema de control de eventos en todas las agencias donde, se ingrese eventos suscitados diarios	Riesgos	Semestral	Eventos atendidos / Eventos registrados	X		

Fuente: elaboración propia

Cuadro 18. Propuesta de controles en los depósitos a plazo fijo

IDENTIFICACIÓN		CONTROL					TIPO DE CONTROL		
COMPONENTE	RIESGO	OPCIONES DE ABORDAR EL RIESGO	MEDIDAS Y ACCIONES DE CONTROL PARA ABORDAR EL RIESGO	RESPONSABLE	FRECUENCIA EVALUACIÓN	COMO / QUÉ EVALUAR	A.	M.	MIX.
2	No existe una metodología para la identificación de riesgos	Evitar el riesgo	Actualizar la Metodología de identificación de riesgos	Riesgos	Anual	Metodología actualizada		X	
2	El informe de captaciones no incluye un análisis periódico del entorno económico	Evitar el riesgo	Capacitación sobre gestión al responsable de Captaciones	Talento Humano	Semestral	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones planificadas		X	
2	No se identifica los cambios que afectan al modelo de negocio	Evitar el riesgo	Capacitación sobre identificación de riesgos al responsable de captaciones	Talento Humano	Semestral	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones planificadas		X	
2	No existe evaluaciones de desempeño	Evitar el riesgo	Realizar un plan de evaluación de desempeño	Talento Humano	Anual	Evaluaciones realizadas / Evaluaciones planificadas			X
3	No se realiza un seguimiento a los indicadores de gestión	Evitar el riesgo	Capacitación sobre gestión al responsable de captaciones	Talento Humano	Semestral	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones planificadas		X	
3	Usuarios Compartidos	Eliminar la fuente del riesgo	Reporte automático de ingreso de sesión al core financiero, para, que se valide con el número de IP designada para cada funcionario	Responsable de la Seguridad de la información	Diario	Ingresos inusuales al core financiero / Total ingresos al core financiero	X		
3	Socialización ineficiente de la Normativa	Evitar el riesgo	Realizar planes de socialización mediante talleres	Responsable de Talento Humano	Semestral	Total de talleres realizados / Total de talleres planificados		X	
3	No existe una revisión periódica a las políticas y procedimiento de captaciones	Evitar el riesgo	El Manual de captaciones a plazo fijo, se actualiza una vez al año como mínimo	Responsable de captaciones y servicios	Anual	Manual de actualizaciones		X	
4	La información presentada por el responsable de captaciones no ayuda a la toma de decisiones	Asumir el riesgo	Los datos del informe presentado generan automáticamente del sistema en cuanto a las metas establecidas, número de transacciones y demás aspectos de la gestión	Responsable de captaciones y servicios	Diario	Cumplimiento de metas por asesor de captaciones / Metas establecidas por asesor de captaciones			X
4	Los certificados de depósito a plazo fijo no son custodiados en bóveda	Eliminar la fuente del riesgo	Cuadre diario de inventario de Certificados de Depósitos a plazo fijo-arqueos sorpresivos de especies	Responsable de captaciones y servicios	Diario	Total de CDPF transacciones / Inventario de CDPF	X		

Fuente: elaboración propia

Cuadro 19. Propuesta de controles en los depósitos a plazo fijo

IDENTIFICACIÓN		CONTROL					TIPO DE CONTROL		
COMPONENTE	RIESGO	OPCIONES DE ABORDAR EL RIESGO	MEDIDAS Y ACCIONES DE CONTROL PARA ABORDAR EL RIESGO	RESPONSABLE	FRECUENCIA EVALUACIÓN	COMO / QUÉ EVALUAR	A.	M.	MDX.
4	No existen canales de comunicación para denuncias confidenciales	Evitar el riesgo	Crear una plataforma virtual (DAQUIDENUNCIAS), donde se envía denuncias anónimas al Departamento de Talento Humano	Talento Humano	Anual	Denuncias atendidas / Total denuncias	X		
4	No existen procedimientos para verificación de conocimientos de la normativa	Evitar el riesgo	Realizar un plan de evaluación de conocimientos	Talento Humano	Anual	Evaluaciones realizadas / Evaluaciones planificadas	X		
4	No existe un procedimiento formal establecido para comunicación externa con organismos de integración y control	Asumir el riesgo	Implementar un repositorio de documentos digitales para la comunicación externa	Responsable de Transformación Digital	Anual	Requerimientos externos atendidos y documentados / Total requerimientos externos	X		
5	La administración no evalúa los procesos del departamento de captaciones en tiempo real	Evitar el riesgo	Realizar evaluaciones en el proceso de inducción	Talento Humano	Permanente	Evaluaciones realizadas / Evaluaciones planificadas	X		
5	El responsable de captaciones no controla las funciones del departamento de captaciones	Compartir el riesgo	Evaluaciones permanentes	Coordinador de Negocios	Semestral	Evaluaciones realizadas / Evaluaciones planificadas	X		
5	La institución dispone de un plan de acción para actuar en cambios externos obsoleto	Asumir el riesgo	Actualización y mejora del Plan de Acción	Coordinador de Negocios	Anual	porcentaje Plan de acción ejecutado / Plan de acción		X	
5	No se han realizado auditorías externas sobre los procesos operativos de captaciones	Asumir el riesgo	Auditorías externas sobre la ejecución de los procesos operativos	Coordinador de Negocios	Anual	Observaciones de auditorías atendida / Total de observaciones de auditoría			X
5	El Consejo de Vigilancia realiza el seguimiento a las recomendaciones de auditoría pero no están capacitados para hacerlo	Evitar el riesgo	Implementación de una plataforma de méritos y oposiciones	Talento Humano	Anual	Total de vacantes solventadas por medio de la plataforma / Total de empleados contratados	X		
5	El responsable de captaciones no toma acciones adecuadas y oportunas para corregir deficiencias	Compartir el riesgo	La deficiencias y requerimientos son ingresado al sistema Daquiayuda donde el responsable de captaciones dar unas respuestas oportunas, en tiempo determinado de respuesta y la satisfacción del usuario	Coordinador de Negocios	Diario	Requerimientos atendidos / Requerimientos solicitados	X		

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

- La Cooperativa cuenta con bases y fundamentos normativos de los procesos de captaciones, sin embargo, estos no son socializados de forma adecuada y oportuna lo que dificulta las actividades diarias de los asesores de captaciones además, del desperdicio de tiempo y recursos en solucionar situaciones básicas y repetitivas, dar respuesta a esta situación es de gran importancia, facilita la operatividad diaria además, de garantizar un trato oportuno y personalizado lo que ayudara en los indicadores de satisfacción del socio/cliente.
- La Cooperativa no sanciona actos ilegales dentro de la institución esto provoca desconfianza en la gerencia y la administración, además, transmite un mensaje confuso hacia los funcionarios al no reconocer la problemática que existe en el talento humano.
- Los procesos operativos en las actividades de captaciones de la Cooperativa sera monitoreados y evaluados, esto debido a que no existe un control en estos procedimientos, esto provoca fraudes internos, manipulación indebida de la información y diversas eventualidades que pasan desapercibidas si no existe dicho control.
- La Cooperativa tiene un sistema de control interno confiable, es decir, que los riesgos evidenciados son controlados con la propuesta realizada en su totalidad, al ser una cooperativa del segmento 1 tiene la obligación de realizar mejora continua en todos sus procesos, por lo que esta evaluación sirve como herramienta y punto de partida para mejorar el sistema de control interno efectivo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que exista un sistema de contratación del personal automático donde, se evalúa a la persona según el perfil profesional y personal que requiera la institución, este sistema conta con todas las garantías para que el proceso, se lleve de forma transparente y adecuada.
- Se recomienda establecer reformas en el Código de ética y Reglamento interno de trabajo donde exista el proceso de sanciones por actos ilegales su procedimiento y las instancias necesarias para resolver las diferentes eventualidades, estos procesos son controlados por el Auditor Interno, Control Interno y Consejo de Vigilancia quienes monitorean que este procedimiento, se ejecute.
- Se recomienda implantar un sistema de evaluación de desempeño al personal y de ser el caso tomar las directrices necesarias para una retroalimentación mediante talleres, capacitaciones o cualquier otra actividad que incentiva el aprendizaje de los funcionarios.
- Se recomienda a la Cooperativa que analice la propuesta de controles presentada y de ser el caso, se la implemente, esto fortalece e impulsara al logro de los objetivos institucionales, además, de prevenir pérdidas financieras, mejorar la ética personal y profesional de los funcionarios y facilitar el control interno.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central del Ecuador. (01 de agosto de 2022). *Tasas de interés activas efectivas referenciales vigentes para el sector financiero privado, público y, popular y solidario*. obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/estadisticas/sectormonfin/tasasinteres/tasasvigentes_082022.htm
- Bautista , R., & Pérez , F. (2021). *Gestión estratégica del riesgo y su importancia en las buenas prácticas empresariales*. ERUIDITOS, 1(3). Obtenido de <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/383/226>
- Bellovi, M., & Malagón, F. (1993). *Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente. España: el instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo*. committee of sponsoring organizations of the treadway commission. (2013). control interno — marco integrado.
- Bernal, B. A., & Enciso Toro, A. (2017). *Gestión del riesgo y competitividad de las cooperativas financieras en Colombia*.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Prentice Hall.
- Bombón , D., & Pacheco , F. (2021). *Marco de gestión integral de riesgos, elemento necesario en el sector cooperativo financiero*. Boletín de Coyuntura(31), 34-44. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1463-49-3558-1-10-20211220%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1463-49-3558-1-10-20211220%20(1).pdf)

- Calle , G., Narváez , C., & Erazo , J. (2020). *Sistema de Control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía Ltda.* Revista Científica Dominio de las Ciencias, 6(1), 429-465. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SistemaDeControllInternoComoHerramientaDeOptimizaci-7351791%20(13).pdf
- Cardoso, G. (2019). *La economía popular y solidaria en Ecuador: fusión y liquidación de las cooperativas.* Revista internacional de administración(6). Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1307/1210>
- Churchil, C., & Frankiewicz, C. (2008). *Gestión de instituciones microfinancieras.* Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Churchil, C., & FRANKIEWICZ, C. (2008). *Gestión de instituciones microfinancieras.* Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Cordovés, G. C. (2015). *El control interno y el control.* Economía y Desarrollo.
- Constitución de la República del Ecuador* [Const.]. (2008). artículo 311 [título iv]. alfaró, montecristi: imprenta del gobierno.
- Encalada, C., & Cordero, D. (2016). *Guía de auditoría para la evaluación de control interno de seguridad de la información con enfoque cobit 5.* revista científica y tecnológica upse, iii(3), 115.
- Espinoza , V., & Vázquez , J. (2020). *Determinantes de control interno en la gestión de crédito de las cooperativas del Ecuador.* Obtenido de <https://revistas.ucterna.do.edu.co/index.php/contad/article/view/6879/9758>

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe coso i, ii y iii con base en los ciclos transaccionales*. ecoe editions.

García , M., Hurtado , K., Ponce , V., & Sánchez , J. (2021). *Análisis del proceso decontrol interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000100227

Gómez, M. C. (2019). *Control Interno*. Tacuman

Gonzales, A. (2001). *Gestión bancaria: los nuevos retos en un entorno global*. mcgraw hill.

Jaramillo Naranjo, O. (2005). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Pensamiento y Gestión, 103-137.

Jorion. (2006). *Value at Risk the New Benchmark for Managing Financial Risk*. New York: The McGraw-Hill Companies.

Lopez, J., & Gonzales, A. (2008). *Gestión bancaria* (tercera edición ed.). mcgraw hill.

Lopez, P., & Fachelli, S. (09 de noviembre de 2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. obtenido de universitat autònoma de barcelona: <https://ddd.uab.cat/record/129382>

Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). *Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas*. Revista de Estudios Cooperativos. Obtenido

de <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/download/73870/4564456556694>

Lybrand, C. &. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno: informe coso*. ediciones díaz de santos.

Maldonado, P. (2014). *Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL)/Integrated Internal Control Framework for Latin America*.

Mancero , M., Arroba , I., & Pazmiño , J. (2020). *Modelo de control interno para pymes basado en el informe COSO - ERM*. Universidad, Ciencia y Tecnología. Obtenido de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/375>

Martinez, R. (2014). *Marco integrado de control interno. modelo coso iii*. obtenido de ofstlaxcala: www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf

Mayorga, M., & Llagua , V. (2018). *La evaluación del sistema de control interno como soporte estratégico en la gestión de objetivos en las finanzas populares del Ecuador*. (21), 117-126. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/5398/6583>

Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. *Reviista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>

Montilla, o., montes, c., & mejía, e. (2007). *Análisis de la fundamentación del modelo estandar de control interno, meci i 000:2005*. *estudios gerenciales*, 23(104), 56.

- Muñoz, X. (2020). *Gestión del riesgo de liquidez y portafolio de inversiones*. Firmaconsulting Cía Ltda., DGRV – Confederación Alemana de Cooperativas, Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Gestion-Estrategica-del-Riesgo-de-liquidez.pdf>
- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala-Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%BAncuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Neill, D., & Cortéz, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Redes 2017. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Nervárez, J., Álvarez, V., Sisalema, A., & Nevaréz, V. (2020). *Valoraciones teóricas y metodológicas entorno a la gestión del riesgo financiero en el sector financiero popular y solidario*. Uleam Bahía Magazine, 1(2). Obtenido de <https://revistas.uleam.edu.ec/documentosbahia/Articulo3.pdf>
- Nieto, F. (2021). *Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, previo a Emergencia Sanitaria*. Revista UEES. Obtenido de <https://uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/587/554>
- Nova, L., Moreno, S., & Moreno, L. (2020). *Modelos de gestión estratégica: estudio exploratorio en PyMEs manufactureras de la Provincia de Sugamuxi*. Revista Espacios, 41(41), 15. Obtenido de revistaespacios.com/a20v41n41/a20v41n41p17.pdf
- Ortega, G. (2017). *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación* (Vol. 8). Jipijapa. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008

- Ortiz , G. (2021). *Control Interno COSO ERM aplicado al talento humano del sector público en Ecuador*. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración, 17(5), 32-39. Obtenido de <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/103/320>
- Pérez, J. (2015). *Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación*. Revista economica de economia .
- Ponce , V., Quinaluis , N., Muñoz, S., Ortega , X., & Pérez , J. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Cofin Habana, 12(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Red global de conocimientos en auditoria y control interno. (29 de 05 de 2014). *Lo que todo auditor debe conocer del control interno según coso iii*. obtenido de [entrada de blog]: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2734-lo-que-todo-auditor-debe-conocer-del-control-interno-segun-coso-iii?hitcount=0>
- Rivas, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno. fundamentos teóricos*. observatorio laboral revista venezolana, 4(8), 121, 126,129.
- Santa Cruz, M. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO*. revista de investigación valor contable, 1(1), 36-37.
- Serrano , P., Señalin , L., Vega , F., & Herrera , J. (2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala*. Revista Espacios, 39(03), 30. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Solano , K., Tierra , O., & Vicuña , J. (2020). *Manual de procedimiento de control interno para departamentos contables en federaciones deportivas región sierra ecuatoriana, caso de estudio*. Revista Espacios, 41(14), 13. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/20411413.html>

Superintendencia de bancos del ecuador. (2022, octubre, 15). *Depósito*. obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Superintendencia de economía popular y solidaria. (30 de Junio de 2022). *Portal estadístico seps. obtenido de estados financieros mensuales segmento 1:* <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>

Vivanco, M. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Revista Universidad y Sociedad.

Washington Alfredo Camacho Villota, Washington Alfredo Camacho Villota, Darwin Jorge Gil Espinoza y Javier Antonio Paredes Tobar. (2017). *Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.

ANEXOS

ANEXO 1: ESTRUCTURA DE ENTREVISTA REALIZADA AL RESPONSABLE DE CAPTACIONES

Entrevista 1

Dirigido: Lic. Pedro Huilcarema

1. ¿El área de captaciones monitorea los procesos operativos que realizan las asesoras de inversiones?
2. ¿Actualmente con cuantos subprocesos cuenta la Cooperativa en relación con captaciones a plazo fijo?
3. ¿Existe capacitación permanente para el asesor de captaciones sobre los procesos operativos?
4. ¿Existe capacitaciones adicionales al proceso operativo para los asesores de captaciones?
5. ¿Se han realizado evaluaciones a los asesores de captaciones cuando desarrollan los procesos operativos?
6. ¿Cómo responsable de Captaciones y Servicios como cree usted que su área aporta al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa?
7. ¿Existen políticas claras en los procesos operativos de captaciones?
8. ¿Los Certificados de depósito a plazo fijo de qué forma son archivados?
9. ¿Existen indicadores para medir el cumplimiento de los subprocesos?

10. ¿Existe un sistema para realizar procesos operativos de captaciones a plazo fijo?

11. ¿La Cooperativa estudia permanentemente los objetivos y establece acciones para lograrlos?

ANEXO 2: ESTRUCTURA DE ENCUESTA

Encuesta 1

Encuesta dirigida a los asesores de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

1. ¿Conoce usted cual es la Misión, Visión y Objetivos de la Cooperativa?
2. ¿Conoce y domina todos los subprocesos detallados en el manual de procesos de captaciones a plazo?
3. ¿De los siguientes subprocesos cuál cree usted que serio necesario una retroalimentación?
4. ¿Se realizó todos los subprocesos que detalla el manual de procesos de captaciones a plazo en el proceso de inducción?
5. ¿Usted rindió una evaluación al finalizar el proceso de inducción?
6. ¿En el caso de dudas sobre algún subproceso usted a quien acude?
7. ¿Cuántas capacitaciones a recibido usted en el transcurso del año?
8. ¿Qué tan satisfecho, se encuentra con las capacitaciones recibidas?
9. ¿Usted es evaluado periódicamente en su área de trabajo?
10. ¿Usted dispone de un usuario y contraseña personal para realizar los procesos en el core financiero?
11. ¿Usted conoce los indicadores que tiene cada subproceso?