



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - C. P. A

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CRÉDITO DE
LA COOPERATIVA “JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA”
CORRESPONDIENTE AL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.**

AUTOR:

EVELVINA MARIBEL CORDERO CORREA

TUTOR:

EC. REMIGIO VÁZQUEZ LÓPEZ

**TRABAJO FINAL PRESENTADO COMO REQUISITO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.P.A

AÑO 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN “SAN PABLO DE LA TRONCAL”**

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

ETELVINA MARIBEL CORDERO CORREA


DECLARA QUE:

El trabajo de grado denominado “Evaluación de control interno al proceso de crédito de la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista, correspondiente al 01 de Julio al 31 de Diciembre del 2013”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporarán en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención

La Troncal, 23 de Diciembre del 2015



Etelvina Maribel Cordero Correa

C.I 0301906343

AUTOR



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN
CERTIFICADO

Ec. Remigio Vázquez López

CERTIFICA:

Que el trabajo titulado **“EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA, CORRESPONDIENTE AL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”** realizado por la Sra. Etelvina Maribel Cordero Correa, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca, en el reglamento de estudiantes de la Universidad Católica de Cuenca.

Debido a que es una investigación particular y con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.P.A.**, su publicación y difusión no está autorizada para terceros.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado original, dos anillados y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato PDF.

Autorizo a la Sra. Etelvina Maribel Cordero Correa que lo entregue a la Secretaría de la Unidad Académica.

La Troncal, 23 Diciembre del 2015

Ec. Remigio Vázquez López
TUTOR



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL**

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, Etelvina Maribel Cordero Correa

Autorizo a la Universidad Católica de Cuenca Extensión San Pablo de La Troncal, la publicación en la biblioteca virtual de la institución, del trabajo: "Evaluación de control interno al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista, correspondiente al 01 de Julio al 31 de Diciembre del 2013" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

La Troncal, 23 de Diciembre del 2015

Etelvina Maribel Cordero Correa



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES

EL TUTOR

Confiere a este trabajo

La calificación de:

60/60

Ec. Remigio Vázquez López

DEDICATORIA

Al finalizar mi carrera profesional, he logrado uno de los objetivos de mi vida y quiero darles las gracias de manera especial a las personas que me apoyaron superando todos los obstáculos para lograrlo, con todo respeto y amor dedico este triunfo:

A mis padres: Por su comprensión, empuje y ayuda en momentos buenos y malos. A ellos que me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio. Es por ello que los amo.

A mis hermanos: Quienes me han dado su apoyo cuando lo he necesitado y solo esperan mi bienestar a cambio, porque ellos han deseado siempre lo mejor para mí y nunca han faltado en los momentos cruciales de mi vida

A mis hijos y Esposo: Quienes fueron, son y serán mi motor y mi fuente de inspiración para siempre mirar hacia adelante, son ellos por quienes he aprendido a ser mejor, constante y perseverante en cada instante de la vida.

A mis compañeros y amigos: con quienes compartí buenos momentos dentro y fuera de las aulas de clase, y quienes también me colaboraron con su grano de arena para llegar a estas instancias. Vaya para ellos mi consideración y estima.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, con gran y profundo respeto, quiero agradecer sinceramente al Tutor de mi trabajo de investigación, *Eco. Remigio Antonio Vázquez* por su guía, esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como estudiante y futura profesional. Él ha inculcado en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico, sin los cuales no podría tener una formación completa como investigadora. A su manera, ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración, así como sentirme en deuda con él por todo lo recibido durante el periodo de tiempo, no solo en el desarrollo del presente trabajo, sino también durante mis años como estudiante.

Quiero agradecer también a todo el personal y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP, quienes me abrieron sus puertas para realizar mis prácticas pre-profesionales y desarrollar este proyecto de investigación, quienes con su sabiduría, conocimientos y apoyo incondicional tuvieron un papel importante desde el inicio hasta la culminación del presente trabajo.

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	2
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I	6
ASPECTOS GENERALES	6
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.2 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN	8
1.3 OBJETIVOS	9
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	9
1.4 CARACTERÍSTICAS Y NATURALEZA.....	9
1.5 DEL DOMICILIO.....	10
1.6 DE LA RESPONSABILIDAD	10
1.7 DE LA DURACIÓN	11
1.8 DEL OBJETO SOCIAL.....	11
1.9 DE SU ACTIVIDAD	11
1.10 UBICACIÓN.....	12
1.11 RESEÑA HISTÓRICA	14
1.12 MISIÓN.....	14
1.13 VISIÓN	14
1.14 VALORES CORPORATIVOS.....	15
1.15 OBJETIVOS	15
1.15.1 Objetivo General	15
1.15.2 Objetivos específicos.....	15
1.16 PRINCIPIOS CORPORATIVOS	16
1.17 ORGANIGRAMA	17
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEORICO - LEGAL.....	20
2.1 CONTROL INTERNO	21
2.2 CONCEPTO.....	21

2.3 EL CONTROL INTERNO COMO UN PROCESO.....	23
2.4 OBJETIVOS	25
2.5 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.....	27
2.6 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO	27
2.7 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO	29
2.8 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO	30
2.9 ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO	31
2.10 COMPONENTES EL CONTROL INTERNO SEGÚN EL MODELO COSO .	34
2.11 AMBIENTE DE CONTROL.....	36
2.12 EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	39
2.13 ACTIVIDADES DE CONTROL.....	39
2.14 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	40
2.15 SUPERVISIÓN O MONITOREO	43
2.16 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL INFORME COSO	44
2.16.1 VENTAJAS	44
2.16.2 DESVENTAJAS	44
2.17 MODELO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	45
2.17.1 MÉTODO DE CUESTIONARIO	45
2.17.2 MÉTODO NARRATIVO O DESCRIPTIVO.....	47
2.17.3 MÉTODO GRÁFICO	49
CAPÍTULO III.....	54
CASO PRÁCTICO	54
3.1 IDENTIFICACIÓN DE COMPONENTES.....	55
3.2 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COOP. JEP.....	56
3.3 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	69
ANEXOS	72
BIBLIOGRAFIA	74

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. Organigrama a nivel nacional.....	18
Grafico 2. Organigrama Ag. La Troncal.....	19

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Agencias a nivel nacional	12
Tabla 2. Simbología en flujogramas	51

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el crédito es de vital importancia para la economía de los países y de todas las empresas, a través de este pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener. Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y, de esta forma activar el sistema productivo del país. (Cáceres Albornoz, 2012)

Para COSO, este proceso debe estar integrado con el negocio, de tal manera que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento.(Cabello Riquelme, 2011).

Para la realización del presente trabajo, vamos a utilizar el COSO, ya que presenta una gran variedad de ventajas como son los de permitir a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión. También posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión. Toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.

Desde la perspectiva del control interno, la evaluación de los riesgos debe identificar y evaluar los factores internos y externos que podrían afectar en forma negativa el logro de los objetivos de operación de crédito, información y cumplimiento de la Cooperativa.

La evaluación de control interno en el crédito permite cumplir con uno de los objetivos más importantes, como es el asesoramiento a los directivos, empleados y personal involucrado con la Institución.

La evaluación de la estructura de Control Interno, se debe realizar a través de Auditoría Interna, Directivos y nivel operativo, con el propósito de revelar las condiciones que se consideran debilidades principales de control interno, es decir las falencias que existen actualmente en la Institución.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está orientado a realizar una Evaluación de control interno al proceso de crédito de la cooperativa “Juventud Ecuatoriana Progresista” correspondiente al 01 de Julio al 31 de diciembre Del 2013.

Asimismo, definir los métodos de evaluación; Identificar el nivel de riesgo de auditoría; establecer el nivel de confianza y el riesgo de global; realizar la evaluación de control interno; y, emitir la carta de control interno a la máxima autoridad con la finalidad de tomar las correcciones necesarias en el eventual caso de que se detecten irregularidades o falencias en el sistema crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP.

Para una mejor comprensión del tema y con la idea de que se evolucione en el conocimiento de la herramienta de auditoría que se desarrolla, este trabajo se estructura de la siguiente manera:

CAPITULO I MARCO TEORICO: El primer capítulo está estructurado de a siguiente manera: Planteamiento del problema; importancia y justificación; objetivos: objetivo general, objetivos específicos; características y naturaleza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda. “JEP”; ubicación; reseña histórica; filosofía corporativa: misión, visión, valores corporativos; objetivos de la JEP: Objetivo general, objetivos específicos; principios corporativos; organigrama; equipo gerencial a nivel nacional

CAPITULO II MARCO LEGAL : Control interno; Concepto: como un proceso, personal, seguridad razonable, objetivos; importancia del control interno; características del control interno; objetivos del control interno; clasificación del control interno; elementos de control interno de acuerdo a la temática coso; componentes el control interno según el modelo coso: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión o monitoreo; ventajas y desventajas del informe coso

CAPITULO III CASO PRACTICO: Modelo de la evaluación; método de cuestionario; ventajas y desventajas; método narrativo o descriptivo; ventajas y desventajas; método gráfico; elaboración de un flujograma; simbología en los flujogramas; ventajas y desventajas; identificación de componentes que forman parte del sistema; caso práctico aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”, además se realizan las conclusiones tratando en lo posible de establecer si se ha cumplido con los objetivos propuestos en la presente investigación; en segundo lugar, las recomendaciones del caso para fortalecer el trabajo que se ha realizado.

ABSTRACT

SUMMARY

The present research is focused on an evaluation of internal control to process credit cooperative "Ecuadorian Youth Progressive" for the July 1 to December 31, 2013.

Also, define the methods of assessment; Identify the level of audit risk; establish the level of trust and the risk of global; the evaluation of internal control; and issue the letter of internal control to the highest authority in order to make the necessary corrections in the eventual case of irregularities or shortcomings are detected in the credit system in the credit union JEP.

For a better understanding of the subject and the idea that evolves in the knowledge audit tool is developed, this paper is organized as follows:

CHAPTER I Framework: The first chapter is structured as a follows: Problem; importance and justification; objectives: general objective, specific objectives; characteristics and nature of the Cooperative Savings and Credit Ecuadorian Youth Progressive Ltda "JEP."; Location; historical review; corporate philosophy: mission, vision, corporate values; JEP objectives: general objective, specific objectives; corporate principles; organization chart; national management team

CHAPTER II LEGAL FRAMEWORK: Internal Control; Concept: as a process, staff, reasonable security objectives; importance of internal control; Characteristics of Internal Control; internal control objectives; classification of internal control; internal control elements according to the thematic arena; internal control components as the COSO model: control environment, risk assessment, control activities, information and communication and supervision and monitoring; advantages and disadvantages of the COSO Report

CHAPTER III CASE STUDY: Evaluation Model; questionnaire method; advantages and disadvantages; narrative or descriptive method; advantages and disadvantages; Graphic method; development of a flowchart; symbols in the flowcharts; advantages and disadvantages; identification of components that are part of the system; case study applied to the credit union "JEP" plus the conclusions are made as far as possible trying to establish whether it has met the objectives proposed in this research; Second, appropriate recommendations to strengthen the work that has been done.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La cooperativa de ahorro y crédito JEP Cía. Ltda., es una de las muchas cooperativas que viendo la necesidad de satisfacer y ayudar a la población otorga créditos de diferente tipo a todos sus socios; tales como: créditos de consumo, para la microempresa, para la vivienda, pero al igual, como la mayoría de estas instituciones no controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros manejan una inadecuada política de colocación y cobro de créditos (no aplican estrategias) lo que pone en riesgo al Activo-Liquidez con el que cuenta la cooperativa.

En la actualidad la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista no cuenta con el departamento de Auditoría interna, lo que dificulta el desarrollo de la cooperativa en el área comercial y financiera, por lo que es necesario realizar una evaluación de control interno que permita reducir las falencias en toda su organización y por consiguiente contribuya en el desarrollo y crecimiento al implantar un control interno adecuado, de acuerdo a las necesidades tanto de sus administradores y empleados para que realicen de manera correcta y efectiva sus funciones.

Estamos muy conscientes de que el tema que estamos estudiando es muy amplio, así como las empresas en la cual se lo puede aplicar, sin embargo nos encontramos frente a la obligación y necesidad de delimitar el trabajo de investigación. Esta delimitación esta dado en dos campos claramente definidos: en primer lugar la delimitación espacial, que es Evaluación de control interno al proceso de crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista JEP Cía. Ltda. En segundo lugar es la delimitación temporal, es el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de diciembre Del 2013.

En base a las consideraciones anteriores, y tomando en cuenta la importancia del trabajo que se va a realizar, es preciso plantearnos las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la eficacia que tiene el control interno como una herramienta importante para determinar errores o falencias en el sistema crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Cía. Ltda.?

¿De qué forma puede ayudar el control interno en la toma de decisiones por parte de la alta gerencia?

Estas y otras son las interrogantes que vamos a poder dilucidar después de que se realice el trabajo de investigación.

1.2 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN

El control interno una herramienta de suma importancia, ya que contribuye a mantener una correcta seguridad del sistema contable que utiliza una empresa, fijando y evaluando los procedimientos contables, administrativos y financieros que facilitan a que una empresa cumpla con sus objetivos fijados. Mediante el control interno se puede detectar oportunamente cualquier irregularidad y errores en cualquiera de los niveles de jerarquía de una empresa, facilitando a la solución factible para las mejoras de la administración del persona, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta cierta de las transacciones empresariales (Illescas Flores, 2015)

El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría. (Illescas Flores, 2015)

En nuestro país, no todas las empresas tienen implementado un sistema de control interno, por razones de política de la dirección o por razones de tamaño, porque en las pequeñas o medianas empresas la estructura operativa no permite la implementación de un proceso de control integrado; en consecuencia este trabajo va a ser de mayor utilidad para la auditoría en las empresas que tengan implementado un sistema de control interno que funcione adecuadamente; aunque el conocimiento del sistema de control interno va a permitir desarrollar procedimientos de comprobación de información más eficientes en empresas que no tiene implementado un sistema de control interno.

La principal razón por la cual se escogió este tema es porque la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP no cuenta con una estructura de control interno adecuado que les permita a los directivos de la institución tomar decisiones, carecen de herramientas que técnicamente les posibilite establecer procesos, indicadores en su administración, evaluación, particularmente relacionados con el área financiera y de crédito, esta propuesta busca apoyar a ciertas debilidades administrativas con el objeto de que se produzcan cambios en el control interno aplicando el COSO en el que se involucre desde los directivos hasta el último de los empleados del establecimiento para así dar un mejor servicio a sus clientes internos y externos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el control interno al proceso de crédito de la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista para el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre del 2013.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Definir los métodos de evaluación
- b) Identificar el nivel de riesgo de auditoría.
- c) Establecer el nivel de confianza y el riesgo de global.
- d) Realizar la evaluación de control interno.
- e) Emitir la carta de control interno a la máxima autoridad.

1.4 CARACTERÍSTICAS Y NATURALEZA

El Cooperativismo como forma de organización empresarial, ha cumplido ciento cincuenta años y tiene un enorme bagaje de realizaciones y, en algunos países, una elevada incidencia en sus economías, sin embargo en el Ecuador, su desarrollo no ha tenido la importancia que aspiramos quienes creemos en la Economía Social o Solidaria como Modelo Alternativo, salvo el caso del sector de ahorro y crédito y algunas excepciones en otros sectores productivos y de servicios. (Naranjo Mena, 2014)

Analizando la Cooperativa, tanto en su definición doctrinaria, como constitucional y legal, encontramos que tiene de la sociedad, la actividad empresarial económica y de la asociación, el carácter no lucrativo y el fin social, pues, opera con sus socios y no busca ganancia, de donde concluimos en que, la Cooperativa, no es sociedad, ni asociación, sino una forma empresarial sui generis, denominada, simplemente, COOPERATIVA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” LTDA, actualmente se encuentra funcionando en legal y debida forma, sometiendo su actividad y operación a la Ley de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Economía Popular y de conformidad con la resolución dictada para el efecto.

Para los fines del presente trabajo, así como de los estatutos, Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

1.5 DEL DOMICILIO

El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Cuenca, Provincia del Azuay, y cuando su actividad así lo requiera o demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa puede abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

1.6 DE LA RESPONSABILIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” LTDA es de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios está limitada al capital que aporten a la entidad.

1.7 DE LA DURACIÓN

La cooperativa es de duración ilimitada, sin embargo puede disolverse y liquidarse por las causas y procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

1.8 DEL OBJETO SOCIAL.

La cooperativa tiene como objeto social principal la realización de actividades de intermediación financiera, demás actividades complementarias y de responsabilidad social en el marco de la LOEPS.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), distingue a las Cooperativas de Ahorro y Crédito CAC en abiertas y cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que para las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta CAC es *abierta*, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas

1.9 DE SU ACTIVIDAD

La CAC puede efectuar todo acto o contrato lícito tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazos, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos, transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;

5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones , endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas o prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir permanentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, Sistema Financiero Nacional y en el mercado secundario de valores, y de manera complementaria en el Sistema Financiero Internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;
10. Actuar como emisores de tarjetas de crédito y débito;
11. Conceder sobregiros ocasionales;
12. Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecario, o prendaria, propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
13. Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pagos creadas por ventas a crédito y anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos; y,

1.10 UBICACIÓN

Tabla 1. Agencias a nivel nacional

AGENCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
AGENCIA MATRIZ SAYAUSÍ	Av. Ordoñez lasso, Km. 6 Sayausí	2370-280
AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL	Camino a Patamarca y Palmira	2899-412
AGENCIA 9 DE OCTUBRE	Vega Muñoz y Mariano Cueva	2843-360
OFICINA BALZAY	Av. Ordoñez lasso Sector Balzay	2370-289
AGENCIA FERIA LIBRE	Carlos E Vintimilla 1-19 y Remigio Crespo	2856-772
AGENCIA SUCRE	Sucre entre General Torres y Padre Aguirre	413-5000
AGENCIA REMIGIO	Remigio Crespo 3-32 y Agustín Cueva	409-2080

CRESPO		
AGENCIA GONZÁLEZ SUÁREZ	Av. González Suárez y Paseo de los Cañaris	2865-734
AGENCIA EL VALLE	Centro de la Parroquia El Valle	2823-967
AGENCIA SAN JOAQUÍN	Autopista Cuenca – Sayausí y Carlos Arízaga V	413-5000
AGENCIA RICAURTE	A. Antonio de Ricaurte 5-16	413-5000
AGENCIA PAUTE	Ignacio Calderón y Rodríguez Parra	2251-767
AGENCIA SANTA ISABEL	Abdón Calderón entre 24 de mayo y Bolívar	
AGENCIA GUALACEO	Av. Jaime Roldos 1-32 Sector Terminal T	2258-463
AGENCIA SIGSIG	Sucre y Rodil	2266-070
AGENCIA GUAYAQUIL CENTRO	Francisco P Icaza 4-24 General Córdova	04-3713-930
AGENCIA LA GARZOTA	Cdla. La Garzota Av. Guillermo Pareja Mz. 20	04-413-5000
AGENCIA PARQUE CALIFORNIA	Av. Modesto Luque R Parque California 2	04-2103-522
AGENCIA YAGUACHI	Av. Jaime Roldos y Eloy Alfaro	07-4135-000
AGENCIA DURÁN	Samuel Cisneros No 16 calle vehicular	042-866-902
AGENCIA MILAGRO	9 de Octubre entre 24 de mayo y Calderón	
AGENCIA DAULE	Av. Malecón y Ayacucho	07-413-5000
AGENCIA VILLAFLORES (QUITO)	Rodrigo de Chávez y Pedro de Alfaro	07-413-5000
AGENCIA AZOGUES	10 de agosto entre Julio Matovelle y Rivera	2245-632
AGENCIA LA TRONCAL	25 de agosto y Héroes de Verdeloma	2420-994
AGENCIA MACHALA	Junín 12-14 entre Rocafuerte y Av. Bolívar	2968-333
AGENCIA MACHALA II	Guabo y Junín	2966-030
AGENCIA PASAJE	Rocafuerte y Colon Esquina	2914-556
AGENCIA SANTA ROSA	Entre las calles Cueca y Bolívar	2944-930
AGENCIA PIÑAS	Av. Independencia y Eloy Alfaro	2978-001
AGENCIA LOJA	Av. 18 de Noviembre entre Mercadillo y Lourdes	2572-730
AGENCIA CATAMAYO	Bolívar entre 18 de Noviembre y 9 de Octubre	413-5000
AGENCIA PUEBLOVIEJO	Miguel Felipe Serrano y Fermín Chávez esquina	07-413-5000
AGENCIA SANTO DOMINGO	Av. Tsáchilas y Ruilova	413-5000
AGENCIA MACAS	Av. Amazonas entre Juan de la Cruz y Kiruba	2704-727

AGENCIA SUCÚA	Carlos Olson y Domingo Comín	2742-530
AGENCIA MÉNDEZ	Quito y Domingo Comín (frente al parque)	2760-747

1.11 RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” Ltda., es una entidad dedicada a las finanzas sociales, creada mediante acuerdo Ministerial 3310, el 31 de diciembre de 1971 y calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros con Resolución SBS-2003-0596, de agosto 12 de 2003.

En la actualidad cuenta con más de 500 mil socios dueños de la Cooperativa, aproximadamente un 70% de los mismos son mujeres, vinculadas a diferentes actividades microproductivas, tanto de los sectores rurales, como urbano marginales.

Creada en la parroquia de Sayausí, del cantón Cuenca, provincia del Azuay, república del Ecuador, con la iniciativa de 29 jóvenes, ha incursionado en un sostenido apoyo crediticio a los segmentos poblacionales que no tienen acceso al crédito de la banca tradicional, aspecto que ha estimulado la aceptación y confianza de la gente, alcanzando el primer lugar dentro del Ranking de las cooperativas ecuatorianas y actualmente cuenta con 37 agencias en Azuay, Guayas, Pichincha, Cañar, El Oro, Loja, Los Ríos, Santo Domingo de los Tsáchilas y Morona Santiago.

1.12 MISIÓN

Satisfacer las necesidades de los socios con productos financieros, excelencia en el servicio y sólidos valores.

1.13 VISIÓN

Ser la Institución Financiera más importante del Ecuador, por su excelencia en el servicio y compromiso con sus socios.

1.14 VALORES CORPORATIVOS

Satisfacer las necesidades de los socios con productos financieros, excelencia en el servicio y sólidos valores.

- a) Prudencia Financiera
- b) Trabajo en Equipo
- c) Honestidad
- d) Responsabilidad
- e) Compromiso
- f) Mejora Continua
- g) Calidez
- h) Equidad

1.15 OBJETIVOS

Como objetivos principales, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Progresista Ecuatoriana, son:

1.15.1 OBJETIVO GENERAL

Promover el desarrollo humano con los sectores populares ofreciendo servicios de calidad en el otorgamiento de créditos que fomenten en microcrédito, cumpliendo de esta manera su real motivo de creación.

1.15.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Fomentar en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos;
- b) Fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades;
- c) Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa;

- d) Promover su relación e integración con otras entidades nacionales y extranjeras, en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo;
- e) Procurar fuentes de financiamiento interno y externo, para el desarrollo institucional y de sus asociados;
- f) Promover el crecimiento del número de socios de la cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo;
- g) Otorgar préstamos a sus socios y clientes de conformidad con su normativa interna.
- h) Promover la educación cooperativista entre sus afiliados;
- i) Generar en los socios un proceso permanente de auto-compromiso por la sostenibilidad y continuidad empresarial mediante un sistemático fortalecimiento del patrimonio institucional, a través de aportes solidarios que sin perjudicar sus economías vayan eliminando las prácticas paternalista y asistencialistas; y,
- j) Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económica de sus afiliados, en el marco de las disposiciones establecidas en la Ley y el Decreto Ejecutivo 194

1.16 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Según el cooperativismo universal, los principios son los siguientes:

➤ Adhesión abierta y voluntaria

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.(Carrasco, 2009)

➤ Control democrático de los socios

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.(Carrasco, 2009, pág. 251)

➤ **Participación económica de los socios.**

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa, siendo el capital propiedad común de los socios y los excedentes incrementan el patrimonio institucional.(Fernández, 2015)

➤ **Autonomía e independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.(Fernández, 2015)

➤ **Educación, entrenamiento e información**

La cooperativa brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la institución. Las cooperativas informan al público en general, generalmente a los jóvenes y creadores de opiniones acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo. Es la regla de oro del cooperativismo. (Carrasco, 2009)

➤ **Cooperación entre Cooperativas**

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.(Carrasco, 2009, pág. 252)

➤ **Compromiso con la comunidad**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.(Carrasco, 2009)

1.17 ORGANIGRAMA

La JEP cuenta con órganos de gobierno y grupos de colaboradores que trabajan conjunta y cooperativamente para la consecución de sus objetivos, donde la máxima

dirección son los Socios a través de la Asamblea General que se reúne de forma semestral, informándose de todos los aspectos relevantes a la parte financiera.

FIGURA No 1

ORGANIGRAMA DE LA CAC JEP LTDA. A NIVEL NACIONAL

Grafico 1. Organigrama a nivel nacional



Grafico 2. Organigrama Ag. La Troncal



La Cooperativa JEP orienta todos sus esfuerzos para garantizar una adecuada gobernabilidad corporativa sobre una sólida base de principios y valores cooperativos, normando adecuadamente los hábitos de competencia de funcionarios y empleados. Los Consejos de Administración y Vigilancia velan día a día para que se cumplan los principios del Cooperativismo universal y para que en un marco de ética se brinde los productos y servicios financieros con equidad y justicia.(JEP, 2015)

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO - LEGAL

2.1 CONTROL INTERNO

El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre los empresarios, y profesionales, legisladores, reguladores, etc. En consecuencia se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas. Estos problemas se agravan cuando el término “control interno”, sin estar claramente definido, se utiliza en normas, leyes y reglamentos.

2.2 CONCEPTO

El artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que:

"El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control; la organización; la idoneidad del personal; el cumplimiento de los objetivos institucionales; los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos; el sistema de información; el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control"(Congreso Nacional del Ecuador, 2014)

Samuel Mantilla Blanco (2005), en su obra “*Auditoría del control interno*” nos da un breve concepto de lo que para él es un control interno

“El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas”. (Mantilla, 2005)

Así, mismo Mantilla (2005) en referencia al Informe Coso establece que el control interno es realizado por un número de partes, cada una de ellas con responsabilidades distintas y de gran importancia. El consejo directivo, la administración, los auditores internos y otro personal hacen contribuciones importantes para un sistema de control

interno efectivo. Otras partes, como los auditores externos y los cuerpos reguladores, algunas veces están asociadas con el control interno. (Mantilla, 2005)

Gustavo Zepeda Alonso:

Control Interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente y de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (Alonso, 1998)

José Alberto Schuster:

Comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas. (Schuster, 1992)

Paul Grady:

El control interno contable comprende el plan de organización y procedimientos coordinados usados en el negocio para: salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores, verificar la exactitud y confianza de los datos contables que la administración usa para la toma de decisiones y promover eficiencia en sus operaciones y fomentar la adhesión a las políticas adoptadas en aquellas áreas, en las cuales la contabilidad y los departamentos financieros tienen responsabilidad directa o indirecta. (Grady, 2000)

Un sistema de control interno es un proceso mediante el cual las organizaciones, sean estas, empresas, compañías, cooperativas o cualquier entidad que mantiene un flujo corriente de dinero, mantienen entornos que fomenten la incorruptibilidad e impiden las actividades fraudulentas por la gerencia y los empleados (James, s/f).

Es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

La anterior definición refleja ciertos aspectos fundamentales, los mismos que fueron estudiados y difundidos por (Coopers & Lybrand, 1997) de la siguiente manera:

- El control interno *es un proceso*. Es un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno lo llevan a cabo *las personas*. No se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de *personas* en cada nivel de la organización.
- El control interno solo puede aportar un grado de *seguridad razonable*, no de seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad.
- El control interno está pensado para facilitar la consecución de *objetivos* en una o más de las diferentes categorías que, al mismo tiempo se solapan.

Ahora bien, del concepto dado por Coopers & Lybrand (1997), vamos a separar cada uno de sus partes para estudiarlo de manera independiente para tener una concepción más amplia el tema. Esta definición es amplia `por dos motivos:

1. Corresponde a la opinión sobre el control interno que atiende la mayoría de altos ejecutivos a la hora de gestionar sus negocios.
2. Contempla otros aspectos más específicos de control interno como controles sobre la información financiera o lo relacionado con la legislación financiera.

En este sentido, vamos a desglosar cada uno de los componentes del concepto dado por Coopers & Lybrand.

2.3 EL CONTROL INTERNO COMO UN PROCESO

El control interno desde el punto de vista de un proceso no constituye un acontecimiento o una circunstancia aislada, sino una serie de acciones que se prolongan por todas las actividades de una entidad. Estas acciones son omnipresentes e inherentes a la gestión del negocio por parte de la dirección. Los procesos de negocios que se llevan a cabo dentro de las unidades y funciones de la organización o entre las mismas,

se coordinan en función de los procesos de gestión básica de planificación ejecución y supervisión. El control interno es parte de dichos procesos y están integrados en ellos, permitiendo su funcionamiento adecuado y supervisando su comportamiento y aplicabilidad en cada momento. Constituye una herramienta útil para la gestión. Pero no un sustituto de ella.(Coopers & Lybrand, 1997, pág. 17)

La incorporación de controles puede influir directamente en la capacidad de la entidad de conseguir sus objetivos además de apoyar sus iniciativas de la calidad. La búsqueda de la calidad está directamente vinculada con la forma en que se gestionan y controlan los negocios. Las iniciativas de control se convierten en la parte de la estructura operativa de la empresa, como se evidencia en los siguientes ejemplos:(Coopers & Lybrand, 1997)

- La alta dirección procura que los valores de la calidad se incorporen en el estilo empresarial de su compañía.
- El restablecimiento de los objetivos de la calidad vinculados a los procesos de recopilación y análisis de la información de la entidad, entre otros.
- La utilización de conocimientos sobre las prácticas de las competencias y las expectativas de los clientes para impulsar la mejora continuada de la calidad.(Coopers & Lybrand, 1997, pág. 17)

PERSONAL

El control interno es ejecutado por un consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad. Es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio(Mantilla, 2005).

Similarmente, el control interno afecta las acciones de la gente, reconoce que no siempre la gente comprende, comunica o desempeña de una manera consistente. Cada individuo lleva a su lugar de trabajo habilidades técnicas únicas, y tiene necesidades y prioridades diferentes.

Tales realidades afectan y son afectadas por el control interno. La gente debe conocer sus responsabilidades y sus límites de autoridad. De acuerdo con ello, deben existir

lazos claros y cerrados entre los deberes de la gente y la manera como se llevan a cabo, lo mismo que con los objetivos de la entidad.(Coopers & Lybrand, 1997, pág. 18)

SEGURIDAD RAZONABLE

El sistema de Control Interno proporciona una seguridad razonable La seguridad razonable es una forma de expresar la limitación en el diseño del Sistema de Control Interno, según la cual se toman acciones costo-efectivas para prevenir o detectar oportunamente errores o irregularidades dentro de un nivel de materialidad tolerable y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto, el diseño del sistema debe ir enfocado a los recursos humanos y las vías y métodos para su mejoramiento continuo(Del Toro, 2005).

La razonabilidad se basa, además, en la comprensión de que implementar un sistema de control es costoso, y por ello, cada actividad de control que se establezca en la entidad debe evaluarse sobre la base de cuánto cuesta implantarla y cuál es el beneficio que se obtendrá de ella en el corto plazo. No es posible establecer controles que proporcionen una protección absoluta del fraude y del desperdicio. Es más aconsejable establecer controles que garanticen una seguridad razonable por su costo y realizar un monitoreo, evaluando la eficacia de estos controles para poder identificar, oportunamente, cuando dejan de ser necesarios.(Del Toro, 2005)

2.4 OBJETIVOS

Cada empresa o compañía establece su misión, los objetivos que desea alcanzar así como cada una de las estrategias que va a utilizar para lograr todos sus propósitos. Al establecer los objetivos de una empresa o compañía, se puede hacerlo para un todo, es decir, para toda la empresa, o ir determinando de manera específica para cada área de la misma, en resumidas palabras, los objetivos pueden ser simplemente generales, o específico. Por ejemplo, los objetivos comunes a casi todas las empresas son la consecución y el mantenimiento de una reputación positiva dentro del comercio y los

consumidores, proporcionando estados financieros confiables a los accionistas, y operando en cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Para este estudio, los objetivos se ubican dentro de tres categorías:

- **Operaciones.-** Relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- **Información financiera.-** Relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.
- **Cumplimiento.-** Relacionado con el cumplimiento de la institución con las leyes y regulaciones aplicables.

De un sistema de control interno se puede esperar que proporcione una seguridad razonable para la consecución de los objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera y con el cumplimiento de leyes y regulaciones. El cumplimiento de tales objetivos, en gran parte basados en estándares impuestos por sectores externos, depende de cómo se desempeñan las actividades dentro del control de la empresa.

El control interno no puede prevenir juicios o decisiones incorrectas, o eventos externos que puedan causar una falla en el negocio para la obtención de sus objetivos de operación. Para lograr estos objetivos, el sistema de control interno puede proporcionar seguridad razonable solamente si la administración y, en su papel de supervisión, el consejo están siendo acatados, de manera oportuna, en la orientación dada para la consecución de ellos.(Contraloría General del Estado, 2004)

Existe una distinción entre aquellos que son parte del sistema control interno de la entidad y aquellos que no lo son, pero cuyas acciones sin embargo pueden afectar el sistema o ayudar a conseguir los objetivos de la entidad. Las partes internas de una organización son componentes del sistema de control interno. Ellas contribuyen, cada una según su propia manera, al control interno efectivo, esto es, a proporcionar seguridad razonable respecto de que los objetivos especificados de la entidad se están consiguiendo.(Coopers & Lybrand, 1997, págs. 19-20)

2.5 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

A partir de la publicación del informe COSO en septiembre de 1992 y en cuyo desarrollo participaron representantes de organizaciones profesionales de contadores, de ejecutivos de finanzas y; de Auditores Internos, ha resurgido en forma impresionante la atención hacia el mejoramiento del control interno y un mejor gobierno corporativo, lo cual fue derivado de la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, esto ante los numerosos escándalos, crisis financieras o fraudes durante los últimos decenios.

El Modelo COSO, tanto con la definición de control que propone, como con la estructura de Control que describe, impulsa una nueva cultura administrativa en todo tipo de organizaciones, y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelos de Control a nivel internacional. En esencia, todos los modelos hasta ahora conocidos, persiguen los mismos propósitos y las diferentes definiciones, aunque no son idénticas, muestran mucha similitud. (Estupiñan, 2006)

2.6 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO

Los componentes de una organización de control interno se evalúan durante la fase de planificación de una auditoría de estados financieros independientes. Los resultados de la evaluación influyen directamente en el nivel de prueba detallada de los auditores.

Para reducir las pruebas detalladas, y tal vez los honorarios de auditoría, las organizaciones implementan características comunes de un sistema de control interno adecuado.

Kendra(s/f), en su ensayo presentado “ *Five common Features of an Internal Control System of Business*” indica que son cinco las características comunes de un sistema de control interno:

Gestión de la integridad

La integridad de administración, o el carácter moral de las personas de autoridad o que mantienen una relación directa con una organización, establece el tono general de la entidad. La integridad de gestión se comunica con los empleados a través de los

manuales de empleado y manuales de procedimiento. La biblioteca de administración indica que, además de comunicar la integridad de gestión, los manuales de políticas facilitan la capacitación y entrenamiento de los empleados. No obstante, la aplicación de la gestión de las políticas es el principal indicador del compromiso de una organización con un sistema de control interno exitoso.

Personal competente

La capacidad de una organización para reclutar, seleccionar y retener personal competente pone de manifiesto el propósito de la administración de registrar correctamente las operaciones contables. Además, la retención de los empleados aumenta la capacidad de comparación de los registros financieros de un año a otro. Por otra parte, la confianza del auditor en los registros contables subyacentes aumenta a medida que observa la fiabilidad del personal de la organización. Esto a su vez reduce la evaluación del auditor del riesgo de errores materiales en los estados financieros de la entidad.

Separación de funciones

Una separación de funciones es vital para un control interno efectivo, ya que disminuye el riesgo de errores y acciones inapropiadas. Un sistema efectivo de control interno separa las funciones de autoridad, de contabilidad y de custodia. (James, s/f).

Historial de mantenimiento

El mantenimiento de registros apropiados asegura que existe documentación adecuada para cada transacción comercial. La administración de registros involucra almacenar, proteger y con el tiempo destruir registros tangibles o electrónicos. Además, un adecuado respaldo disuade a un empleado o la gestión de la creación de transacciones discontinuas en los registros contables subyacentes (James, s/f).

Salvaguardias

Las salvaguardias evitan que personas no autorizadas tengan acceso a los activos valiosos de la compañía. Las salvaguardias son físicas, tales como cerraduras en las puertas, o intangibles, como contraseñas de software de ordenador. Independientemente de los métodos, las salvaguardias son una característica imprescindible de una organización en el sistema de control interno (James, s/f).

2.7 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Hay una relación directa entre los objetivos de la entidad y el control interno que la entidad implementa para asegurar el logro de tales objetivos, una vez que se establece los objetivos es posible identificar y valorar los riesgos potenciales que impedirían el logro de los objetivos. Con base en esta información la administración puede desarrollar respuestas apropiadas para los males del diseño del control interno. A continuación se mencionan los siguientes objetivos:

- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

Toda organización debe llevar un control interno de las operaciones,

Procedimientos, actividades y demás operaciones que realiza, con la finalidad de poder observar y seguir con detalle el ciclo de desarrollo de las actividades o procedimientos permitiendo detectar errores, corregirlos y evitar que ocurra nuevamente.

Esto permite a la entidad y a cada departamento desempeñar sus actividades de manera más óptima y segura y contribuyendo al logro de sus objetivos y metas propuestas.

El art. 8 de la ley de la Contraloría General del Estado no dice que el objeto del sistema de control es “Mediante el sistema de control, fiscalización y auditoría se examinarán, verificarán y evaluarán las siguientes gestiones: administrativa, financiera, operativa; y, cuando corresponda gestión medio ambiental de las instituciones del Estado y la actuación de sus servidores. En el examen, verificación y evaluación de estas gestiones, se aplicarán los indicadores de gestión institucional y de desempeño, y se incluirán los comentarios sobre la legalidad, efectividad, economía y eficiencia de las operaciones y programas evaluados”.

2.8 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

En base a las definiciones anteriormente citadas sobre el control interno, se observa que abarca algo más que solo funciones del departamento financiero y de contabilidad, es por ello que hacemos la clasificación de la siguiente manera:

Por su jurisdicción

El 1958 se dividió el alcance del control interno en dos ejes principales: el administrativo y el de contabilidad

Administrativo

De acuerdo con la definición dada por el comité de normas de auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos y Auditores el control interno administrativo también llamado operativo, incluye pero no está ligado al plan de organización, registros y procedimientos que se relacionan con el proceso de decisión que lleva la autorización de las transacciones por parte de la dirección.(J. Levi & Neuwin, 1992)

Está orientado a las políticas administrativas de la organización y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración, y en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.(Arroyo, 1981)

Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa, políticas e informes administrativos. Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

Contable

Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refiere sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable. (Gómez, 2002)

Consiste en el plan de organización, los procedimientos y registros referentes a las salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros y en consecuencia, está diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto a:(J. Levi & Neuwin, 1992)

- Las transacciones se efectúan se acuerdo con la autorización general o específica de la dirección,
- Las transacciones se registran, según sea necesario para permitir la preparación de Estados Financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), y para mantener el control sobre los activos,
- El acceso a los activos está permitido únicamente con la autorización de la dirección,
- El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonables y se adoptan las medidas correspondientes en el caso de que existan diferencias.

2.9 ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO

Schuster(1992, pág. 20) manifiesta que debemos saber cuáles son los elementos fundamentales del control, a fin de identificarla forma de utilizar el control interno en las empresas, y así utilizar ese conocimiento para realizar la evaluación de los procedimientos de las actividades desarrolladas y tener una mejor comprensión de los factores que intervienen en el control interno.

Continúa Schuster...Estos elementos dan pautas necesarias para fortalecer la administración de una empresa, pretenden dar congruencia, continuidad y secuencia al desarrollo de las actividades y tareas que se tienen que realizar en la empresa para el cumplimiento de sus objetivos, a continuación se presentan los elementos que forman parte del mismo.

Muñoz (2002) Indica que los elementos de Control Interno considerados para ser utilizados en las empresas, han sido transformados por medio de la aplicación contable y administrativa, estos elementos son los que detalla a continuación:

a) Elementos de Organización

Con su aplicación se pretende entender la cohesión que se requiere entre las áreas y unidades administrativas de una empresa, así como la coherencia entre sus recursos, funciones y actividades para el cumplimiento adecuado de los objetivos encomendados a la misma, esto se logra mediante un diseño eficiente de la estructura de organización. En este se consideran los siguientes sub-elementos: (Muñoz, 2002)

b) Dirección

Este es el elemento fundamental de la organización, ya que contribuye a la cohesión y coherencia de la estructura de organización y ayuda a supervisar el desarrollo de las funciones, actividades y tareas que se realizan para cumplir el objetivo institucional. (Muñoz, 2002, pág. 112)

c) Coordinación

Este es otro elemento fundamental de cualquier institución, debido a que con dicha función los recursos humanos obtienen la armonía y la congruencia que necesitan para de sus actividades, contando con el apoyo de otros recursos de la empresa, incluye la distribución ordenada de las tareas, métodos y procedimientos necesarios para cumplir con el objetivo institucional. (Muñoz, 2002, pág. 112)

d) Asignación de Responsabilidades

Esta función contribuye a la distribución adecuada de las actividades, responsabilidades y cargas de trabajo entre los integrantes de la empresa, a fin de lograr que el desarrollo de sus operaciones sea eficiente y que se cumpla con el objetivo de dicha empresa.

e) Elementos de Procedimientos

Este segundo elemento pretende dar congruencia, continuidad y secuencia al desarrollo de las actividades y tareas que se tienen que realizar en la institución para el cumplimiento de sus objetivos, su importancia radica en que busca contribuir en la eficiencia y eficacia de las actividades, comúnmente llamadas métodos y procedimientos de operación. Esto se alcanza mediante los siguientes sub-elementos:

f) Planeación y Sistematización

Su adopción permite diseñar aquellos métodos, técnicas y herramientas que sirven para desarrollar eficientemente todas las actividades y operaciones que se tienen encomendadas en cada área de la empresa, con el propósito de satisfacer el objetivo institucional, y también se establecen las normas, políticas y lineamientos que permiten uniformar el desarrollo de sus actividades y funciones.

g) Registros y Formas

Este se refiere al establecimiento de los instrumentos que permiten registrar de manera uniforme, todas las transacciones y actividades, así como los resultados obtenidos en el desarrollo de las operaciones de la institución, a la vez permiten mantener los antecedentes históricos sobre ellos, y en muchos casos, permiten elaborar estadísticas sobre el registro, desarrollo y cumplimiento de las operaciones de la empresa, a fin de mantener un control eficiente sobre sus resultados, evaluando los logros alcanzados en comparación con lo planeado, y así estar en condiciones de retroalimentar a la empresa con dichos resultados para el mejor desempeño de sus actividades.

h) Informes

Su principal propósito es presentar el resultado obtenido de los registros y estadísticas, a fin de comparar lo realmente logrado con lo que se esperaba obtener durante dicho periodo.

i) Elemento de Personal

Este es el tercer elemento de importancia para establecer el control interno, ya que con estos recursos se realizan todas las funciones, actividades y operaciones dentro de la empresa, evidentemente con el apoyo de los demás recursos de que dispone para sus operaciones y sus sub-elementos son:

j) Entrenamiento

Se refiere a la capacitación, adiestramiento y preparación que se proporciona al personal que realiza las actividades dentro de la empresa, con el propósito de que éstos puedan desarrollar e incrementar sus conocimientos, habilidades, aptitudes y experiencias, a través de cursos, seminarios enseñanzas programadas, auto capacitación y otras

herramientas para el mejor desempeño de las funciones y tareas que les encomienda dicha empresa y así obtener resultados favorables y personal experimentado para corregir en cualquier momento las desviaciones presentada sin tenciones o errores cometidos en el desarrollo de las operaciones.

k) Eficiencia y Eficacia

Permite medir y evaluar el rendimiento adecuado del recurso humano de una empresa, a través de la explotación de las habilidades, conocimientos y aptitudes del personal para ejercer las funciones y actividades necesarias para alcanzar el objetivo de la institución.

l) Moralidad

En el control interno es la actuación de los trabajadores de acuerdo con los principios y normas que regulan su conducta dentro de la empresa, así como en la sociedad, garantizando la actuación adecuada del recurso humano en la realización de sus funciones y actividades a fin de cumplir con los objetivos de la empresa. **Retribución** Éste es uno de los aspectos fundamentales para conservar al trabajador dentro de la empresa, y al mismo tiempo sirve para que el empleado aporte su mejor esfuerzo, conocimiento, habilidad y aptitud para el desarrollo correcto de sus actividades.

m) Elementos de Supervisión

El último elemento del control interno basado en COSO, es la revisión de las actividades que se realizan en la empresa, lo cual se realiza a través de la inspección, supervisión y evaluación del cumplimiento de las funciones y actividades realizadas por el recurso humano. Lo anterior se entiende como la evaluación permanente que se realiza a las actividades encomendadas al personal de la entidad, este elemento pretende revisar y evaluar los resultados obtenidos durante un periodo para compararlo con lo inicialmente planeado.

2.10 COMPONENTES EL CONTROL INTERNO SEGÚN EL MODELO COSO

El informe COSO sobre control interno fue publicado en Estados Unidos (EEUU) en 1992, y surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban una diversidad de

conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a este tema. Se trataba definir un marco conceptual del control interno capaz de integrar los diversos conceptos y definiciones que se venían siendo utilizados, logrando así que, a nivel de las organizaciones de las instituciones públicas o privadas de la auditoría interna o externa o de los niveles académicos o legislativos se cuente con un marco conceptual común una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

Sponsoring Organizations of the Treadway Commission creó COSO para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar su sistema de control interno, desde entonces, esta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizada por muchas empresas para mejorar las actividades de control hacia el logro de sus objetivos.

Debido a su gran aceptación desde su publicación en 1992 el informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que se refiere al control interno. Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- *Eficacia y eficiencia en las operaciones.*- se relaciona con los objetivos del negocio incluyendo el desempeño y metas de rentabilidad.
- *Confiabilidad de los informes financieros.*- se relaciona con la preparación de estados financieros confiables.
- *Cumplimiento con los aspectos legales y regulatorios.*- Se relaciona con el cumplimiento de las leyes y las regulaciones legales.

El informe COSO tiene dos objetivos fundamentales:

1. Encontrar una definición clara del control interno para que pueda ser utilizada por todas las personas interesadas en el tema.
2. Proponer un modelo ideal o de referencia del control interno para que las empresas y demás organizaciones puedan evaluar la calidad de sus propios sistemas de control interno

De acuerdo a Mantilla (2000) “El marco integrado de control que presenta el informe COSO consta inicialmente de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de dirección, e integrados al proceso de gestión”, ellos son

- Ambiente de control;
- Evaluación de riesgos;
- Actividades de control;
- Información y comunicación; y,
- Supervisión o monitoreo

2.11 AMBIENTE DE CONTROL

El estudio del COSO establece a este componente como el primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de los propios. (Bonilla, 2008)

El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los trabajadores lo asuman. (Del Toro, 2005)

Este es consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por representación instintiva, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados de la organización. Los valores éticos son esenciales para el ambiente de control.

Los principales factores del ambiente de control suelen definirse de esta manera:

- *La filosofía y el estilo de operación de la Administración.-* Se relaciona con la forma en que se maneja una Entidad incluyendo:

1. El grado de formalidad o informalidad en sus políticas, normas y procedimientos
2. La manera como se formulan y controlan los objetivos y metas
3. La manera como se identifica y gestiona el riesgo
4. La actitud frente a la información financiera y otros componentes del sistema de información
5. La definición de áreas clave de autoridad y responsabilidad, incluyendo la rendición de cuentas
6. La centralización o descentralización para la toma de decisiones

La Máxima Autoridad y sus Ejecutivos deben ser conscientes y tomar las acciones pertinentes para que las operaciones de sus Entidades consulten las características anteriores en función de los requerimientos específicos del tipo de actividades a su cargo y en lo posible, se formalicen y utilicen instrumentos modernos para la administración.

➤ *Delineamiento de estructura y el plan organizacional.*- Este elemento tiene la finalidad de asignar las funciones a cada una de las persona que intervienen en un proceso de control interno y todos encaminados a un mismo fin. Los aspectos significativos para el establecimiento de una estructura organizacional incluyen la definición de las áreas claves de autoridad y responsabilidad v el establecimiento de las líneas apropiadas de información. Todo organismo debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un organigrama.

➤ *Valores éticos.*- “Los objetivos de una entidad y la manera como se logren, están basados en preferencias, juicios de valor y estilos administrativos. Tales preferencias y juicios de valor trasladados a estándares de conducta, reflejan la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos” (Mantilla, 2005)

Que definen la conducta de quienes lo operan. Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral Y, por lo tanto, van más allá del mero cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos y otras disposiciones normativas. El comportamiento y la integridad moral encuentran su sistema de sustentación en

la cultura de la organización está determina, en gran medida, como se hacen las cosas, que normas y reglas se observan.

- *Autoridad y responsabilidad.*- Este aspecto se refiere a las responsabilidades que se les asignan a las autoridades de una empresa para la ejecución de las actividades, esto consiste en definir de forma clara cuales son los objetivos de la institución, además incluyen las políticas dirigidas a asegurar que el personal este perfectamente familiarizado con los objetivos de la empresa.
- *Clima de confianza en el trabajo.*- Este es un factor muy importante dentro de una empresa, ya que las direcciones de la empresa deben crear un ambiente de trabajo apropiado con la finalidad de fomentar la confianza para que exista un buen flujo de información entre los diversos niveles de la organización para tomar correctas decisiones en aras del beneficio de la empresa, así como también para que exista una verdadera cooperación y la delegación de funciones específicas de acuerdo a las capacidades de cada uno de los intervinientes en el control.
- *Documentación de políticas y decisiones.*- Las prácticas sobre recursos humanos usan el envío de mensajes a los empleados para percibir los niveles esperados de integridad, comportamiento ético competencia. Las prácticas de reclutamiento que incluyen entrevistas formales, a profundidad y presentaciones informativas y totalmente claras sobre la historia, la cultura y el estilo de operación dela entidad, significan que la entidad está comprometida con sus empleados. Las políticas de entrenamiento que comunican funciones y responsabilidades prospectivas y que incluyen prácticas tales como cursos de entrenamiento y seminarios permiten medir niveles aperados de desempeño y comportamiento. La rotación de personal y las promociones orientadas al desempeño periódico evaluado, demuestran el compromiso de la entidad con el avance de] personal calificado hacia altos niveles de responsabilidad. Los programas de compensación competitivos que incluyen incentivos sirven para motivar y reforzar los resultados de desempeño. Las acciones disciplinarias sirven de mensaje a los empleados en cuanto a que las violaciones a los comportamientos esperados no serán toleradas. Se deben también fortalecer las debilidades dela entidad para realizar iniciativas de calidad. El empleo de gente competente y el entrenamiento sobre la marcha no son suficientes. El proceso de

evolución debe ser en tiempo real.(Mantilla, Control Interno. Estructura Conceptual Integrada, 2000)

2.12 EVALUACIÓN DE RIESGOS

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la institución y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, dichos controles incluyen; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones. (Mantilla, 2005, pág. 5)

Es importante que el análisis sea racional y cuidadoso. Lo mejor es describir los riesgos como grande, moderado o pequeño. Se debe estimar la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados, así como también se debe cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar. Pero no debe cederse a la difundida inclinación de conceptuarlos rápidamente como “*no medibles*”. En muchos casos, con un esfuerzo razonable, puede conseguirse una medición satisfactoria.

2.13 ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: Operaciones, información financiera o cumplimiento.

Las actividades de control se apoyan en dos elementos: las políticas que determina lo que debería hacerse y los procedimientos necesarios para llevar a cabo las políticas. Frecuentemente las políticas se comunican verbalmente. Estas pueden ser eficaces aunque no estén escritas en diversidad de casos, hacen referencia a prácticas muy asimiladas y conocidas en pequeñas empresas donde las vías de comunicación sólo implican un número limitado de responsables, lo cual facilita la interacción y del personal. Con independencia de que una política se establezca o no por escrito, hay que

implantarla de forma seria, concienzuda y coherente. Un procedimiento no será útil si se lleva a cabo de forma mecánica, sin concentrarse en el objetivo por el que se ha establecido la política.(Mantilla, 2000)

Ya que cada institución tiene su propio conjunto de objetivos y su implementación de estrategias, siempre va a existir diferencia en la estructura de los objetivos y todas las actividades de control que se encuentren relacionadas.

A pesar de que dos o más entidades tengan una estructura de objetivos, sus actividades de control serán diferentes. Cada empresa o institución es controlada por personas, y estos usan sus juicios individuales en la aplicación del control interno. Además los controles reflejan el ambiente y la industria donde opera una entidad, así como la complejidad de su organización, su historia y su cultura.

Estupiñán Gaitán (2006) manifiesta que las actividades de control se desarrollan a lo largo de la organización en todos los niveles y en todas las funciones, es por ello que las clasifica en la siguiente manera:(Estupiñán, 2006, pág. 7)

- Controles preventivos;
- Controles detectivos;
- Controles correctivos;
- Controles manuales o de usuarios;
- Controles de computo o de tecnología de información; y,
- Controles administrativos.

2.14 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Está fuera de discusión la importancia de este elemento durante el desarrollo de las actividades, La información tanto generada internamente como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es también parte esencial de la toma de decisiones así como del seguimiento de las operaciones. La información cumple distintos propósitos a diferentes niveles.(Bonilla, 2008)

La información es considerada como fenómeno y como proceso. En el primer caso la información es producida por agentes externos que actúan en las personas a través de los sentidos. Si se observa el ambiente que nos rodea, se nota que éste proporciona un

conocimiento de tipo sensorial que permite oler, oír, gustar, ver y sentir. El concepto de información como proceso implica la transmisión de ideas y comunicación de conocimientos y comprende tres niveles:

1. Una señal externa con forma material, escrita, oral o electrónica;
2. La señal establece un momento de relación, tiene un significado intencional o mensaje.
3. El mensaje genera una respuesta en la persona que lo recibe.

La información es identificada capturada, procesada y reportada mediante sistemas de información; que pueden ser computarizados, manuales o combinación de ellos. Los sistemas de información operan algunas veces en una forma de monitoreo, realizando captura rutinaria de datos específicos. En otros casos, se realizan acciones especiales para obtener la información requerida. Los sistemas de información pueden ser formales o informales. Las conversaciones con clientes, proveedores, reguladores y empleados proveen a menudo de la más crítica requerida para identificar riesgos y oportunidades, de manera similar, la asistencia a seminarios Profesionales o individuales y la participación como miembros de asociaciones de comercio u otras pueden proporcionar información valiosa.(Mantilla, 2000)

Los sistemas de información deben cambiar de acuerdo con las necesidades para apoyar los nuevos objetivos de la entidad. El uso de la tecnología ayuda a responder de mejor manera a las crecientes tendencias del mercado, de manera que los sistemas se usan para apoyar estrategias de negocios proactivas más que reactivas. Localidad de información generada por los sistemas afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas para la administración y el control de las actividades de la entidad. Los sistemas de información no deben únicamente identificar y recoger la información necesaria financiera y no financiera, sino que también han de procesar dicha información y comunicarla en un plazo y de forma que resulte útil para el control de las actividades dela entidad.(Mantilla, Control Interno. Estructura Conceptual Integrada, 2000)

Por tanto la información para soportar un control efectivo debe incluir:

- Contenido apropiado. ¿Se necesita la información contenida en él?
- Información oportuna. ¿Está disponible cuando es requerida?

- Actual. ¿Está disponible la más reciente?
- Exacta. ¿Los datos son correctos?
- Accesible ¿Pueden obtenerse fácilmente por las partes apropiadas?

Todas estas preguntas deben hacerse al momento de diseñar un sistema. Sino, es probable que éste no provea la información que requieren los administradores y otro personal. En el desempeño de sus responsabilidades, el personal debe saber que si ocurren eventos inesperados, debe prestarse atención no solamente al evento mismo, sino también a su causa. De esta manera, puede identificarse una debilidad potencial en el sistema y tomarse las acciones necesarias para prevenir su recurrencia.(Cuellar M, 2009)

Todas las personas que trabajan en una empresa o institución que tienen responsabilidades importantes deben tener mucho conocimiento del sistema de control interno, caso contrario pueden surgir muchos inconvenientes.

La comunicación recibida de terceros a veces proporciona información importante sobre el funcionamiento del sistema de control interno. Se debe disponer de líneas abiertas de comunicación, los clientes y proveedores podrán aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios de la empresa, permitiendo que la entidad responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los clientes.(Coopers & Lybrand, 1997)

(Del Toro, 2005)Indica que los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz., incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal

- *Ascendente:* Que las mismas tengan la obligatoriedad de llegar a los niveles de dirección correspondiente, no sólo con el objetivo de su aprobación, sino del conocimiento y toma de decisiones en consecuencia de los mismos.
- *Descendente:* Que se conozcan las interioridades de la misma hasta el nivel inferior de la entidad que tiene que ver con la información, con el objetivo de lograr su debida sustentación primaria y la debida retroalimentación del problema.

- *Transversal*: Que logra la necesidad de dirigirse de una manera que no sea recta, buscando una retroalimentación cruzada, y con ello lograr distintas interpretaciones y análisis del problema.

2.15 SUPERVISIÓN O MONITOREO

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano. (Del Toro, 2005, pág. 47)

El monitoreo asegura que el control interno continúa operando efectivamente. Este proceso implica la valoración por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias. Se aplica para todas las actividades en una organización. El monitoreo puede hacerse de dos maneras: mediante actividades en tiempo real o mediante evaluaciones separadas.

Los controles deben ser “monitoreados” constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de la situación que les dieron origen. El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir. (Estupiñan, 2006)

Los sistemas de control interno usualmente se estructurarán para monitorearse a sí mismos sobre una base en tiempo real en algún grado. A mayor grado de efectividad del monitoreo en tiempo real, se necesitan menos evaluaciones separadas. La frecuencia de las evaluaciones separadas necesarias para que la administración tenga una seguridad razonable respecto de la efectividad del sistema de control interno es asunto de juicio de la administración. Para tomar tal determinación, deben hacérselas siguientes consideraciones: la naturaleza y el grado de los cambios que ocurren y sus riesgos asociados, la competencia y la experiencia de la gente en la implementación de los controles, lo mismo que los resultados del monitoreo en tiempo real. Usualmente, alguna combinación de monitoreo en tiempo real y evaluaciones separadas asegurará que el sistema de control interno mantenga su efectividad en el tiempo. (Mantilla, 2000)

Un sistema de control interno necesita ser supervisado, o sea, implementar un proceso de evaluación de la calidad del desempeño del sistema simultáneo a su actuación. Esto es, actividades de supervisión que se desarrollan adecuadamente con evaluación separada o una combinación de las dos. Los aspectos de la supervisión ocurren en el transcurso de las operaciones. (Estupiñan, 2006)

2.16 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL INFORME COSO

La implementación de un sistema de control interno, trae consigo grandes ventajas así como desventajas, de las cuales se mencionaran a continuación, tomadas de una recopilación realizada en un trabajo de investigación en la República del Salvador. (Aguilar, Barahona, & Trejo, 2010)

2.16.1 VENTAJAS

- Proporciona ayuda para que las instituciones puedan lograr su desempeño y metas de rentabilidad.
- Ayuda a prevenir la pérdida de sus recursos.
- Colabora para que los estados financieros sean confiables y razonables.
- Puede ayudar a garantizar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables.
- Ayuda al cumplimiento de los objetivos planes y metas, establecidas por la institución.
- Su correcta aplicación, ayuda a realizar las operaciones de la entidad de forma eficaz y eficiente.

2.16.2 DESVENTAJAS

Muchas personas tienen unas expectativas amplias y poco realista sobre el control interno ellos esperan lo absoluto creyendo que:

- No puede proporcionar seguridad absoluta con respecto al logro de los objetivos establecidos por la institución.

- Un efectivo control interno solamente puede ayudar a la realización de los objetivos de una entidad.
- No garantiza de forma absoluta que la información financiera, que presenta la institución sea confiable y razonable.
- Solo puede proveer a la gerencia información, para la dirección y progreso en la ejecución de los objetivos.
- Jamás podrá convertir un mal administrador en un buen administrador.
- Su implementación está sujeta fundamentalmente a las políticas y programas, establecidos por la administración, y se sujeta a las acciones y condiciones de los competidores.
- No puede garantizar de forma absoluta, buenos resultados.
- Provee solamente una razonable, no absoluta seguridad, a la administración y a la junta directiva, en la realización de los objetivos de la entidad.
- Puede ser evadido o manipulado por dos o más personas de la entidad.

2.17 MODELO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

2.17.1 MÉTODO DE CUESTIONARIO

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base a preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Normalmente el Auditor obtiene las respuestas de los funcionarios mediante una entrevista tratando de obtener la mayor evidencia. El auditor debe obtener evidencia y otras pruebas por medio de procedimientos alternativos que le permitan determinar si realmente se llevan a la práctica los procedimientos que la empresa tiene previstos. La aplicación de cuestionario permite servir de guía para el relevamiento la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme, facilitando la preparación de las cartas de Control Interno.(Contraloría General del Estado, 2009, pág. 18)

Este documento está constituido por varias listas de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios o empleados de la entidad bajo revisión o que el auditor mismo

contesta durante el curso de la auditoria basado en sus observaciones.(Contraloria General del Estado, 2009, pág. 18)

Las preguntas del cuestionario sobre control interno deben ser formulars de manera que la respuesta sea "si" o "no". Sin embargo, algunas preguntas por su naturaleza requieren observaciones con más detalles. El formato del cuestionario se presenta en forma de columna con espacios para respuestas "si". "no" o "n.a" (no aplicable) para observaciones. Las preguntas siguen un orden lógico y definido. (Contraloria General del Estado, 2009, pág. 18)

Los auditores deben seleccionar los distintos cuestionarios previamente impresos, aplicables a la entidad (sobre los tipos de activos. pasivos y operaciones de la entidad) agregando cualquier otra pregunta considerada pertinente.(Contraloria General del Estado, 2009, pág. 18)

Cuando el auditor contesta el cuestionario por medio de una entrevista con uno o más funcionarios de la entidad, debe tomar en cuenta la necesidad de confirmar la veracidad de las respuestas dadas.

Los funcionarios responden de la manera más favorable a la entidad a las preguntas sobre el control interno, aunque podrían no responder con franqueza. Por lo tanto, es necesario determinar si las respuestas favorables se aplican en la práctica, sin confiar completamente en las respuestas. La correcta aplicación de los cuestionarios de control interno, consiste en una combinación de entrevistas y observaciones; por lo tanto es esencial que el auditor entienda perfectamente los propósitos de las preguntas del cuestionario.

Ciertas autoridades objetan el empleo de cuestionarios estandarizados sobre control interno, especialmente en la auditoria operacional. Manifiestan que tienden a limitar el ingenio del auditor y se circunscribe a un examen rutinario sin aplicar la imaginación. Sin embargo, la utilización de dichos cuestionarios ha sido ampliamente aceptada, especialmente en la auditoría financiera.

Al utilizar el método de cuestionario se debe considerar:

- Elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de las normas, procesos, procedimientos u operaciones a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a las preguntas;
- Formular preguntas de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno;
- Las preguntas son las herramientas principales de una entrevista;
- Las preguntas se inician por lo genérico, hasta llegar a lo específico y deben ser secuenciales y lógicas;
- Usar palabras tipo pregunta: Como, donde, que, quien, cuando;
- Las preguntas deben ser cortas, con un lenguaje fácil de entender; y,
- Evitar preguntas negativas. Hipotéticas o ambiguas.

VENTAJAS

- Guía para evaluar y determinar áreas críticas.
- Disminución de costos.
- Pronta detección de deficiencias.
- Entrenamiento de personal inexperto.
- Siempre busca una respuesta.

DESVENTAJAS

- No prevé naturaleza de las operaciones.
- Limita inclusión de otras preguntas.
- Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias.
- Iniciativa puede limitarse.
- Podría su aplicación originar malestar en la entidad.

2.17.2 MÉTODO NARRATIVO O DESCRIPTIVO

Como siempre que vamos a utilizar un recurso narrativo, nos debemos hacer la pregunta ¿por qué este recurso y no otro? La respuesta dependerá de lo que queramos decir. Si la descripción, por ejemplo, hace decir al texto todo lo que queremos que diga, es el recurso adecuado; si, por el contrario, no añade nada, desvía o confunde entonces lo mejor será desecharla. Por supuesto, este “consejo” es más fácil de decir que de aplicar. Tan sólo la reflexión, la prueba error/acierto, la práctica de la escritura y la lectura nos

conducirán a un momento en que nuestro “oído” y nuestro “tacto” narrativos nos “digan” cuando es conveniente utilizar un determinado recurso y no otro. En cualquier caso, la descripción, como cualquier otro recurso que empleemos, debe estar justificada en y por el texto.

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de Control Interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, mencionándolos registros y formularios que intervienen en el sistema. Puede ser aplicado en auditorías de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen.

Las descripciones narrativas consisten en presentar en forma de relato las actividades del ente, indican las secuencias de cada operación, las personas que participan, los informes que resultan de cada procesamiento y volcado todo en forma de una descripción simple, sin utilización de gráficos.

Es importante el lenguaje a utilizar y la forma de trasladar el conocimiento adquirido de sistema a los papeles de trabajo, de manera que no resulte engorroso el entendimiento de la descripción vertida. Este método de descripciones narrativas o cuestionarios descriptivos, se compone de una serie de preguntas; las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad incluyendo los límites de autoridad, de tal manera que evidencien los controles y los formularios utilizados, cantidad de ejemplares, dependencias, forma de archivo y la presencia de las operaciones que se realizan. (Contraloría General del Estado, 2009, págs. 19 - 20)

En la primera auditoría que realiza el auditor, dentro de los papeles de trabajo “permanentes” para resumir y entender el control interno existente utiliza estos dos métodos, y ya cuando requiere evaluar de manera más extensa utiliza el método de cuestionarios. (Estupiñán Gaitán, s/f)

VENTAJAS

- Aplicación en pequeñas entidades.
- Facilidad en su uso.
- Deja abierta la iniciativa del auditor.

- Descripción en función de observación directa.

DESVENTAJAS

- Limitado a empresas grandes.
- No permite visión en conjunto.
- Difícil detectar áreas críticas por comparación.
- Auditor con experiencia evalúa.
- Eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados.

2.17.3 MÉTODO GRÁFICO

Consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Se trata de la representación gráfica del flujo de documentos, de las operaciones que se realicen con ellos y de las personas que intervienen por medio de un diagrama de flujo.

La información que debe formar parte de un diagrama de flujo, es:

- Los procedimientos para iniciar la acción como la autorización del suministro, imputación a centros de coste, etc.;
- La naturaleza de las verificaciones rutinarias, como las secuencias numéricas, los precios en las solicitudes de compra, etc.;
- La división de funciones entre los departamentos;
- La secuencia de las operaciones;
- El destino de cada uno de los documentos (y sus copias); y,
- La identificación de las funciones de custodia, etc.

La técnica de flujogramación también conocida como diagramación, cursogramación, curso diagramación, es una herramienta valiosa para el entendimiento e identificación de áreas débiles (deficiencias) y fuertes (controles claves) en la estructura de un sistema de controles. El propósito de un flujograma es ilustrar en forma gráfica la forma como se tramita un conjunto de operaciones y procedimientos dados en un sistema.(Contraloría General del Estado, 2009)

ELABORACIÓN DE UN FLUJOGRAMA

Para la elaboración de los flujogramas se deben observar los siguientes aspectos:

- Los procedimientos deben describirse secuencialmente a través del sistema;
- Describir los documentos que tengan incidencia contable;
- Demostrar cómo se llevan los archivos y como se preparan los informes con incidencia contable;
- Demostrar el flujo de documentos entre las distintas unidades de la organización; y,
- Identificar el puesto y quien realiza el procedimiento.

Para identificar los controles principales, el auditor recogerá toda la información pertinente relacionada con las transacciones, como la documentación y formatos.

Para elaborar y actualizar los flujogramas, se obtendrá la información basándose en entrevistas con el personal de la organización o área administrativa u operativa, sobre los procedimientos seguidos y revisando los manuales de procedimientos en caso de existir.

Los flujogramas permiten al auditor:

- Simplificar la tarea de identificar el proceso;
- Orientar la secuencia de las actividades con criterio lógico, pues sigue el curso normal de las operaciones;
- Unificar la exposición con la utilización de símbolos convencionales con las consiguientes ventajas para el usuario.
- Visualizar la ausencia o duplicación de controles, autorizaciones, registros, archivos.
- Facilitar la supervisión a base de las características de claridad, simplicidad, ordenamiento lógico de la secuencia.
- Comprobar el funcionamiento del sistema en aquellos pasos que no estén debidamente aclarados, con el objeto de que el diagrama este de acuerdo con el funcionamiento real.
- Verificar el flujograma levantado con la normatividad pertinente para determinar el grado de concordancia con las disposiciones legales y reglamentarias;




- Demostrar a las autoridades las razones que fundamentan nuestras observaciones y sugerencias, para mejorar los sistemas o procedimientos.


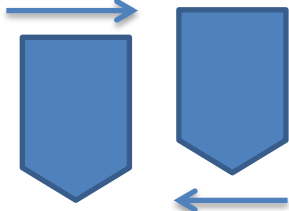
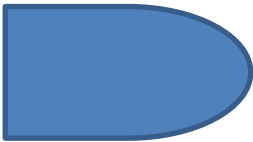

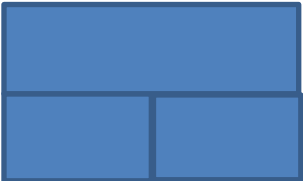
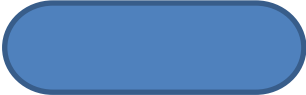

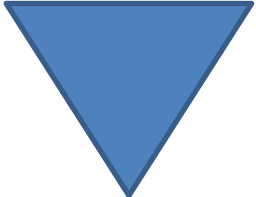
Para efectos de las aplicaciones en Auditoria y especialmente por los requerimientos de la Evaluación y/o Auditoria Especial de Control interno, se recomienda preparar flujogramas de tipo columnario, combinando símbolos y descripciones; los gráficos de este tipo proporcionan información abundante sobre el funcionamiento y permiten un análisis sistemático más fundamentado. Básicamente para prepararlos se deberá tener en cuenta:

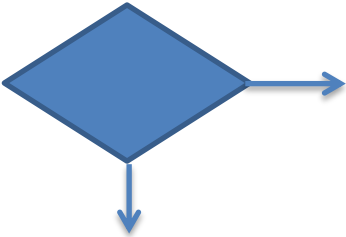



- Explicar en primer término las convenciones y simbología que se utilizarán, esto facilitará un rápido entendimiento de los gráficos a cualquier lector;
- Comprender bien el sistema antes de iniciar el flujograma planeando mentalmente la Diagramación. Los flujogramas deben reflejar paso a paso el flujo de los documentos y el orden en que se procesan las diversas operaciones;
- Evitar al máximo el cruzamiento de líneas. Cuando esto no sea posible se debería utilizar siempre el símbolo de cruzamiento; y,
- Tener en cuenta que al utilizar más de una hoja de papel para elaborar el flujograma, se estará perdiendo parte importante de la visión global del sistema que el flujograma ofrece, pero también se debe considerar que al cargarse de información en una sola hoja se perderá claridad para la comprensión.

SIMBOLOGÍA EN LOS FLUJOGRAMAS

Tabla 2. Simbología en flujogramas

	<p>Operación.- Representa toda acción de elaboración, modificación o incorporación de información.</p>
	<p>Control.- Representa la acción de verificación.</p>
	<p>Inicio.- En el círculo se indica el número que identifica cada subprograma. En el interior del símbolo se indicara el nombre del sistema o subsistema. Se lo graficara solo al inicio de la</p>

	flujogramación de un sistema o subsistema
	Registro.- Contiene entrada y salida de operaciones. Son libros auxiliares o principales
	Conector Interno.- Relaciona dos partes del flujograma entre subsistemas. Sirve para referenciar información que ingresa y sale del flujograma. Cuando ingresa se grafica la margen izquierdo, y cuando sale se debe mencionar el lugar donde continua el grafico en el mismo flujograma.
	Frecuencia de tiempo.- Representa una condición de tiempo para la ejecución de las operaciones en días, meses o años. Se grafica al lado izquierdo de la operación. Dentro del símbolo debe precisarse el tiempo.
	Línea de Referencia.- Representa la circulación de la información hacia otro nivel. Se utiliza para relacionar documentos con el registro
	Conector Externo.- Representa la relación de una información de un proceso entre subsistemas o sistemas. En la parte superior se indica el sistema
	Finalización.- Se utiliza para indicar la conclusión del flujograma del sistema
	Demora.- Representa una detención transitoria.
	Archivo Transitorio.- Representa el almacenamiento de información bajo diversas situaciones. (T) Temporal, (P) Permanente, o (X) Destrucción. Las letras deben escribirse dentro del símbolo

	<p>Alternativa o Decisión.- En el trámite puede que llegue a originarse distintos cursos de acción o de decisión. Debe escribirse la numeración correlativa como si fuera una operación más</p>
	<p>Documento.- Representa un elemento portador de la información, originado o recibido en el sistema. Debe graficarse el número de copias del documento e identificar su nombre.</p>
	<p>Traslado de línea de flujo.- Representa el desplazamiento teórico de la información, a la vez que indica el sentido de circulación</p>
	<p>Conector de Página.- Enlaza una parte del proceso con otra, en una página diferente</p>

VENTAJAS

- Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada.
- Observación del circuito en conjunto.
- Identifica existencia o ausencia de controles.
- Localiza desviaciones de rutinas de trabajo.
- Permite detectar hechos, controles y debilidades.
- Facilita formulación de recomendaciones a la gerencia.

DESVENTAJAS

- Necesita de conocimientos sólidos de control interno.
- Requiere entrenamiento en la utilización de simbología de diagramas de flujo.
- Limitado el uso a personal inexperto.
- Por su diseño específico, resulta un método más costoso.

CAPÍTULO III

CASO PRÁCTICO

3.1 IDENTIFICACIÓN DE COMPONENTES

En la Evaluación del Control Interno que se le aplico a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP**, se hizo uso de métodos de cuestionarios y narrativas, cuestionarios en que se utilizó una serie de preguntas en base al **Reglamento de Créditos de Consumo y Vivienda, y al Reglamento Interno de Trabajo**, se incluyeron en este método las técnicas de comprobación, permitiéndonos mediante documentos corroborar la veracidad de todo lo expresado. Y el método de narrativas, donde se explica paso a paso los procesos involucrados en el componente evaluado, incluyendo además, las técnicas de verificación ocular y comprobar las falencias de la entidad. Con el uso de estos dos métodos se hizo el análisis correspondiente y se pudo definir el nivel de confianza del sistema examinado

Se parte el análisis de una explicación breve de cada uno de los procesos que están involucrados para el otorgamiento de un crédito en la JEP.

En primer lugar se reciben todos los documentos, requisitos necesarios para acceder al crédito, los mismos que se los escanea y son enviados a la ciudad de Cuenca a un lugar denominado “FABRICA”, en donde por se llevan a cabo los siguientes cuatro procesos.

- **Indexación.-** Es el lugar donde se crea la carpeta del nuevo socio, y el primer filtro para la clasificación de la documentación enviada.
- **Verificación.-** El verificador es el encargado de revisar que la documentación esté completa, y que toda la información contenida sea correcta. Este es el segundo filtro que corrige cualquier equivocación de los asesores del crédito que envían los documentos.
- **Digitador.-** Es el encargado de ingresar en el sistema, en la cuenta del nuevo socio, toda la información que previamente fue clasificada por el “indexador”, y revisada por el “verificador”.
- **Aprobación.-** El proceso de “aprobación”, es el filtro final por el que debe pasar toda la información receptada, y que fue indexada, verificada y digitada. Si todo está bien y no hace falta ningún requisito, se aprueba el crédito.

Una vez aprobado el crédito en los procesos de la “FABRICA” en la ciudad de Cuenca, se les comunica mediante correo a los asesores, para que procedan a llamar al socio para liquidar en crédito.

Reunidos, el nuevo socio y los asesores, se ejecuta el crédito, mediante la firma de los pagarés y la demás documentación que emita la Cooperativa.

3.2 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COOP. JEP

	EJECUCION DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO NIVEL DE RIESGO INHERENTE CEDULA NARRATIVA	
Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”	
Tipo	Evaluación del Control Interno	
<p>Para este tipo de entidad es oportuno desarrollar la evaluación de control interno utilizando los métodos de narración y cuestionarios, que consisten en narrar paso a paso las actividades que realizan en cada componente y tratando de cierta manera de ajustar los procesos a la Normativa emitida por la Contraloría General del Estado en el Acuerdo 039, a ser aplicado a los funcionarios responsables, con el propósito de obtener afirmaciones o no del cumplimiento del proceso.</p> <p>Después de aplicar el método de cuestionario, procedemos a calificar el nivel de riesgo de cada uno de los componentes a ser evaluados. Se identifican las principales actividades desarrolladas por la coordinación de servicios institucionales, y se identifican además, los principales componentes a ser evaluados</p>		
	Elaborado por: E.M.C.C	Fecha:
	Revisado por:	Fecha:

EJECUCION DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO NIVEL DE RIESGO INHERENTE CEDULA NARRATIVA		
Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”	
Tipo	Evaluación del Control Interno	
<p>METODO: NARRATIVA</p> <p>ACTIVIDAD: APLICADO AL PROCESO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS</p> <p>Indexación.- Es el lugar donde se crea la carpeta del nuevo socio, y el primer filtro para la clasificación de la documentación enviada.</p> <p>Verificación.- El verificador es el encargado de revisar que la documentación esté completa, y que toda la información contenida sea correcta. Este es el segundo filtro que corrige cualquier equivocación de los asesores del crédito que envían los documentos.</p> <p>Digitador.- Es el encargado de ingresar en el sistema, en la cuenta del nuevo socio, toda la información que previamente fue clasificada por el “indexador”, y revisada por el “verificador”.</p> <p>Aprobación.- El proceso de “aprobación”, es el filtro final por el que debe pasar toda la información receptada, y que fue indexada, verificada y digitada. Si todo está bien y no hace falta ningún requisito, se aprueba el crédito.</p> <p>Una vez aprobado el crédito en los procesos de la “FABRICA” en la ciudad de Cuenca, se les comunica mediante correo a los asesores, para que procedan a llamar al socio para liquidar en crédito.</p> <p>Reunidos, el nuevo socio y los asesores, se ejecuta el crédito, mediante la firma de los pagarés y la demás documentación que emita la Cooperativa.</p>		
	Elaborado por: E.M.C.C	Fecha:
	Revisado por:	Fecha:

EJECUCION DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO NIVEL DE RIESGO INHERENTE CEDULA NARRATIVA			
Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”		
Tipo	Evaluación del Control Interno		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
COMPONENTE: APROBACIÓN DE CRÉDITOS			
AMBIENTE DE CONTROL			
N°	PREGUNTAS	SI	NO
1.1	¿Luego de aceptado un crédito para consumo o vivienda, se hace seguimiento para cerciorarse del destino final del dinero?	SI	
1.2	¿Para conceder un crédito, averiguas si los datos entregados en cuanto al ingreso del deudor son reales?	SI	
1.3	¿Los niveles de aprobación, atienden todas y cada una de las solicitudes de crédito sin dar prioridad a ninguna?	SI	
1.4	¿Se guarda y archiva con carácter de información confidencial los expedientes y garantías de cada operación de crédito conferida?	SI	
1.5	¿Se cancelan todos los créditos de consumo antes o hasta los 15 días plazo que la gerencia espera a cada nuevo socio para que se acerque a la Cooperativa a liquidar su operación?		NO
1.6	¿Se asegura la dirección que por ningún motivo, conveniencia o descuido, se olvide el registro de alguna de las firmas obligatorias en el pagaré que certifica el pago de algún crédito?	SI	
1.7	¿Se receptan todos los documentos o requisitos importantes, para la gestión o proceso de refinanciamiento de alguna operación de crédito?	SI	
1.8	¿Se receptan todos los documentos o requisitos importantes, para la gestión o proceso de reestructuración de alguna operación de crédito?	SI	
1.9	¿Cumple el Gerente o jefe de con los plazos de 5 días hábiles para la gestión y tramite de créditos refinanciados y reestructurados?	SI	
1.10	¿Tiene baja frecuencia, el refinanciamiento o reestructuración de créditos para el proceso de recuperación de cartera?		NO
		Elaborado por: E.M.C.C	Fecha:
		Revisado por:	Fecha:

EJECUCION DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO NIVEL DE RIESGO INHERENTE CEDULA NARRATIVA			
Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”		
Tipo	Evaluación del Control Interno		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
COMPONENTE: APROBACIÓN DE CRÉDITOS			
N°	PREGUNTAS	SI	NO
1.11	¿Se cumple estrictamente las 4 condiciones específicas para el refinanciamiento de una operación de crédito?	SI	
1.12	¿Se cumple estrictamente las 8 condiciones específicas para la reestructuración de una operación de crédito?	SI	
1.13	¿En caso de querer reestructurar una deuda, se hace el seguimiento respectivo para asegurarse que el deudor tenga fuertes debilidades financieras, o su capacidad de pago sea nula o ineficiente?	SI	
1.14	¿Se asegura la dirección que por ningún motivo, conveniencia o descuido, se olvide alguno de los documentos requisitos importantes, para otorgar un crédito para endeudamiento interno que supere los 40.000 dólares?	SI	
1.15	¿La calificación de idóneo para una persona interna o ajena a la Cooperativa para ser garante de dos créditos institucionales, es revisada cuidadosamente por el Gerente o Jefe de Agencia?	SI	
1.16	¿Para otorgar un crédito, se respeta estrictamente la condición de igualdad para todos los socios, en cuanto a los montos, plazos o intereses?	SI	
1.17	¿Es seguro que no se olvide algunas de las condiciones de las políticas generales al momento de otorgar un crédito?	SI	
1.18	¿Se vigila cuidadosamente que no se autoricen créditos únicamente con prendas o hipotecas?	SI	
1.19	¿Se verifica que todos los documentos y requisitos necesarios para un crédito, entregados por los socios en la Agencia son verdaderos?	SI	
1.20	¿Es estricto el plazo indicado de no más de dos días para informar a los socios de la aprobación de algún crédito?		NO
1.21	¿Para tramitar un crédito, se verifica que el socio tenga cuenta en la Cooperativa con un saldo suficiente, es decir, con el 30% del monto que solicita?	SI	
		Elaborado por: E.M.C.C	Fecha:
		Revisado por:	Fecha:

		EJECUCION DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO NIVEL DE RIESGO INHERENTE CEDULA NARRATIVA			
Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”				
Tipo	Evaluación del Control Interno				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: APROBACIÓN DE CRÉDITOS					
N°	PREGUNTAS			SI	NO
1.22	¿Hay manera de comprobar que el trámite realizado en la ciudad de Cuenca, es procesado correctamente?				NO
1.23	¿Se observa y se evalúa el funcionamiento y el desarrollo de las actividades por parte de las autoridades de la cooperativa?			SI	
		Elaborado por: E.M.C.C		Fecha:	
		Revisado por:		Fecha:	

EJECUCION DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO NIVEL DE RIESGO INHERENTE CEDULA NARRATIVA					
Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”				
Tipo	Evaluación del Control Interno				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACION DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA					
N°	COMPONENTE: APROBACIÓN DE CRÉDITO	<u>SI</u>	<i>PT</i>	<u>NO</u>	<i>CT</i>
1.1	¿Luego de aceptado un crédito para consumo o vivienda, se hace seguimiento para cerciorarse del destino final del dinero?	SI	1		
1.2	¿Para conceder un crédito, averiguas si los datos entregados en cuanto al ingreso del deudor son reales?	SI	1		
1,3	¿Los niveles de aprobación, atienden todas y cada una de las solicitudes de crédito sin dar prioridad a ninguna?	SI	1		
1,4	¿Se guarda y archiva con carácter de información confidencial los expedientes y garantías de cada operación de crédito conferida?			NO	1
1,5	¿Se cancelan todos los créditos de consumo antes o hasta los 15 días plazo que la gerencia espera a cada nuevo socio para que se acerque a la Cooperativa a liquidar su operación?	SI	1		
1.6	¿Se asegura la dirección que por ningún motivo, conveniencia o descuido, se olvide el registro de alguna de las firmas obligatorias en el pagaré que certifica el pago de algún crédito?	SI	1		
1.7	¿Se receptan todos los documentos o requisitos importantes, para la gestión o proceso de refinanciamiento de alguna operación de crédito?	SI	1		
		Elaborado por: E.M.C.C	Fecha:		
		Revisado por:	Fecha:		

EJECUCION DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO NIVEL DE RIESGO INHERENTE CEDULA NARRATIVA					
Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”				
Tipo	Evaluación del Control Interno				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACION DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA					
N°	COMPONENTE: APROBACIÓN DE CRÉDITO	<u>SI</u>	<i>PT</i>	<u>NO</u>	<i>CT</i>
1.8	¿Se receptan todos los documentos o requisitos importantes, para la gestión o proceso de reestructuración de alguna operación de crédito?	SI	1		
1.9	¿Cumple el Gerente o jefe de con los plazos de 5 días hábiles para la gestión y tramite de créditos refinanciados y reestructurados?	SI	1		
1.10	¿Tiene baja frecuencia, el refinanciamiento o reestructuración de créditos para el proceso de recuperación de cartera?			NO	1
1.11	¿Se cumple estrictamente las 4 condiciones específicas para el refinanciamiento de una operación de crédito?	SI	1		
1.12	¿Se cumple estrictamente las 8 condiciones específicas para la reestructuración de una operación de crédito?	SI	1		
1.13	¿En caso de querer reestructurar una deuda, se hace el seguimiento respectivo para asegurarse que el deudor tenga fuertes debilidades financieras, o su capacidad de pago sea nula o ineficiente?	SI	1		
1.14	¿Se asegura la dirección que por ningún motivo, conveniencia o descuido, se olvide alguno de los documentos requisitos importantes, para otorgar un crédito para endeudamiento interno que supere los 40.000 dólares?	SI	1		
		Elaborado por: E.M.C.C	Fecha:		
		Revisado por:	Fecha:		

EJECUCION DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO NIVEL DE RIESGO INHERENTE CEDULA NARRATIVA					
Entidad		Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”			
Tipo		Evaluación del Control Interno			
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACION DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA					
N°	COMPONENTE: APROBACIÓN DE CRÉDITO	<u>SI</u>	<i>PT</i>	<u>NO</u>	<i>CT</i>
1.15	¿La calificación de idóneo para una persona interna o ajena a la Cooperativa para ser garante de dos créditos institucionales, es revisada cuidadosamente por el Gerente o Jefe de Agencia?	SI	1		
1.16	¿Para otorgar un crédito, se respeta estrictamente la condición de igualdad para todos los socios, en cuanto a los montos, plazos o intereses?	SI	1		
1.17	¿Es seguro que no se olvide algunas de las condiciones de las políticas generales al momento de otorgar un crédito?	SI	1		
1.18	¿Se vigila cuidadosamente que no se autoricen créditos únicamente con prendas o hipotecas?	SI	1		
1.19	¿Se verifica que todos los documentos y requisitos necesarios para un crédito, entregados por los socios en la Agencia son verdaderos?	SI	1		
1.20	¿Es estricto el plazo indicado de no más de dos días para informar a los socios de aprobación de algún crédito?			NO	1
1.21	¿Para tramitar un crédito, se verifica que el socio tenga cuenta en la Cooperativa con un saldo suficiente, es decir, con el 30% del monto que solicita?	SI	1		
1.22	¿Hay manera de comprobar que el trámite realizado en la ciudad de Cuenca, procesado correctamente?			NO	1
		Elaborado por: E.M.C.C		Fecha:	
		Revisado por:		Fecha:	

EJECUCION DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO NIVEL DE RIESGO INHERENTE CEDULA NARRATIVA					
Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito "JEP"				
Tipo	Evaluación del Control Interno				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACION DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA					
N°	COMPONENTE: APROBACIÓN DE CRÉDITO	<u>SI</u>	<i>PT</i>	<u>NO</u>	<i>CT</i>
1.23	¿Se observa y se evalúa el funcionamiento y el desarrollo de las actividades por parte de las autoridades de la cooperativa?	SI	1		
CALIFICACIÓN TOTAL			CT =		19
PONDERACIÓN TOTAL			PT =		23
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT * 100			NC =		83%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC			RI =		17%
RIESGO INHERENTE GLOBAL DEL COMPONENTE			BAJO		
		Elaborado por: E.M.C.C	Fecha:		
		Revisado por:	Fecha:		

EJECUCION DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO NIVEL DE RIESGO INHERENTE CEDULA NARRATIVA										
Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”									
Tipo	Evaluación del Control Interno									
MEDICIÓN DE RIESGO										
RIESGO CONTROL:										
<p>Se determinó el riesgo de la Cooperativa de Ahorro y crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Agencia La Troncal en un porcentaje del 17%, riesgo considerado BAJO, por lo que se ha considerado realizar como enfoque de auditoría Pruebas de Cumplimiento.</p>										
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">CONFIANZA</td> <td style="text-align: center;">BAJA 0 A 50%</td> <td style="text-align: center;">MEDIA 51 A 75%</td> <td style="text-align: center;">ALTA 76 A 95%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">RIESGO</td> <td style="text-align: center;">100 A 50% ALTO</td> <td style="text-align: center;">49 A 25% MEDIO</td> <td style="text-align: center;">24 A 5% BAJO</td> </tr> </table>			CONFIANZA	BAJA 0 A 50%	MEDIA 51 A 75%	ALTA 76 A 95%	RIESGO	100 A 50% ALTO	49 A 25% MEDIO	24 A 5% BAJO
CONFIANZA	BAJA 0 A 50%	MEDIA 51 A 75%	ALTA 76 A 95%							
RIESGO	100 A 50% ALTO	49 A 25% MEDIO	24 A 5% BAJO							
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">NIVEL DE CONFIANZA ⇒ 19/23 ⇒ 83%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; margin-top: 10px;">NIVEL DE RIESGO ⇒ 100- 83 ⇒ 17%</td> </tr> </table>			NIVEL DE CONFIANZA ⇒ 19/23 ⇒ 83%	NIVEL DE RIESGO ⇒ 100- 83 ⇒ 17%						
NIVEL DE CONFIANZA ⇒ 19/23 ⇒ 83%										
NIVEL DE RIESGO ⇒ 100- 83 ⇒ 17%										
	Elaborado por: E.M.C.C	Fecha:								
	Revisado por:	Fecha:								

EJECUCION DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO NIVEL DE RIESGO INHERENTE CEDULA NARRATIVA			
Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito “JEP”		
Tipo	Evaluación del Control Interno		
COMPONENTE: APROBACIÓN DE CRÉDITOS			
CALIFICACIÓN TOTAL	19	NIVEL	NIVEL DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
PONDERACIÓN TOTAL	23		
NIVEL DE CONFIANZA	83%	ALTA	
RIESGO INHERENTE	17%	BAJA	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO
<p>RESULTADOS DEL EXAMEN</p> <p>Los resultados obtenidos al aplicar este cuestionario, indican una ponderación total de 23, y una calificación total de 19, lo que representa un nivel de confianza del 83% y el riesgo inherente del 17%, entonces afirmamos que el nivel de confianza es alto, y el riesgo inherente se encuentra cómodamente en un nivel bajo.</p> <p>Con estos resultados podemos tener un enfoque de la Evaluación del Control Interno guiado en cuestionarios, entrevistas y técnicas de verificación documental y ocular, es decir, que solo se necesitan pruebas de cumplimiento para tener constancia de todo lo expresado en el cuestionario.</p> <p>El cuestionario indica además, que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP, no hay una manera segura de saber si los trámites realizados en Cuenca son transparentes, tampoco se respeta el plazo de dos días para informar a los socios de la aprobación de un crédito, y que los expedientes y documentos de garantías de cada operación de crédito, no son guardados confidencialmente.</p>			
	Elaborado por: E.M.C.C	Fecha:	
	Revisado por:	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JEP MATRIZ DE CONFIANZA GLOBAL		
COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA Y ARGUMENTACIÓN NIVEL DE CONFIANZA 83%	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
Se revisó y validó la documentación necesaria de acuerdo al cuestionario realizado.	Se Solicitó los documentos de soporte que confirmaron que las respuestas afirmativas al cuestionario son verdaderas.	Mediante entrevista y con la presentación de documentos se evidencia que lo expuesto en la entrevista es real.

Señor

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD ECUATORINA
PROGRESISTA AG. LA TRONCAL

Ciudad.

De mi consideración:

Hemos efectuado la “Evaluación de control interno al proceso de crédito de la cooperativa juventud ecuatoriana progresista, correspondiente al 01 de julio al 31 de Diciembre del 2013”.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas de control interno emitidas por la Gerencia General. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Realizada la evaluación, se obtiene como resultado que el nivel de riesgo es **bajo** con un porcentaje total de **17%**, de acuerdo a los cuestionarios y narrativas expuestas por el personal del departamento encargado de la Aprobación de Créditos, y luego de revisar la documentación prestada, se pudo asegurar que todas las respuestas **SI**, son reales.

Se ha realizado la Evaluación del Control interno al sistema de APROBACIÓN DE CRÉDITOS de la Cooperativa de Ahorro y Crédito **JEP** de conformidad al Reglamento de Créditos de Consumo y Vivienda, y al Reglamento Interno de Trabajo, a todos los componentes y se pudo evidenciar que el nivel de confianza global es de **83%**

Atentamente,
Dios, Patria y Libertad

Cordero Correa Etelvina Maribel.

3.3 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Comentario 1

La Cooperativa JEP acredita los préstamos a pesar de haber transcurridos los 15 días de espera, por falta de control de los directivos de la entidad

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP, se acreditan los préstamos a los nuevos socios a pesar de haber transcurridos los 15 días plazo desde el día del comunicado de la aprobación del mismo.

El Reglamento de créditos de consumo y vivienda, 1.3 Políticas Generales, 1.3.7 Instrumentación y desembolso, literal C, establece que, “Si transcurridos 15 días luego del comunicado al socio de la aprobación de su crédito, no se acerque a liquidar la operación, la solicitud será anulada, excepto los créditos hipotecarios, que se espera 60 días”.

Esta situación es considerada como grave, y puede ocasionar problemas internos a los funcionarios de la institución.

Conclusión:

La cooperativa de ahorro y crédito JEP oficina La Troncal no cumple con la normativa vigente respecto al cumplimiento del plazo para el desembolso de los créditos.

Recomendación Nro.1

Al Jefe de Agencia de la Cooperativa:

Dispondrá a los asesores de crédito emitir un informe mensual sobre la aprobación y liquidación de los créditos, donde verificara el cumplimiento estricto de los plazos de espera para la liquidación de un crédito aprobado.

Comentario 2

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP, exagera el refinanciamiento de créditos, lo que afecta al proceso de recuperación de cartera.

El Reglamento de créditos de consumo y vivienda, 2.5 Refinanciamiento y Reestructuración de créditos, 2.5.1 Condiciones específicas para el refinanciamiento, literal A, establece que, “No se tomara como una opción el refinanciamiento de un crédito para el proceso de recuperación de cartera, excepto en casos extremos y reuniendo ciertas condiciones”

La falta de cumplimiento de los socios en los pagos, o por la falta de seguimiento del encargado de este proceso, trae como consecuencia un número considerable de refinanciamiento de créditos, a pesar que el reglamento estipula claramente que el refinanciamiento son para casos excepcionales en la JEP de la troncal estos procedimientos son rutinarios, lo que afecta a la liquides de la agencia y limita el otorgamiento de nuevos créditos.

Conclusión:

La Cooperativa de ahorro y crédito JEP oficina La Troncal no está cumpliendo con el proceso de recuperación de cartera vencida del crédito, exagerando en el refinanciamiento y reestructuración de los créditos.

Recomendación:

Al Jefe de Agencia de la Cooperativa:

Revisar frecuentemente el trabajo de recuperación de cartera, poniendo especial énfasis en los motivos excepcionales que deben sustentar un refinanciamiento de un crédito, emitirá mensualmente un informe al Jefe Zonal de esta actividad.

Comentario 3

Los procesos de, Indexación, Verificación, Digitación y Aprobación realizados Cuenca no pueden ser comprobados

Todos los procesos de, Indexación, Verificación, Digitación y Aprobación realizados en la ciudad de Cuenca previo a la aprobación de un crédito, no pueden ser comprobados

por parte de la Cooperativa, por la centralización de este proceso lo que le quita agilidad y transparencia.

La aprobación de los créditos de la agencia La Troncal al depender de la fábrica situada en la ciudad de Cuenca, le es imposible hacer un seguimiento personalizado del proceso de concesión de créditos haciendo que por pequeños detalle se dilate la concesión del crédito.

Conclusión:

La Cooperativa de ahorro y crédito JEP al depender de la aprobación de los créditos de la oficina situada en la matriz, genera inconvenientes en los plazos en la concesión de los créditos.

Recomendación

Al Jefe de Agencia de la Cooperativa:

Proponer la emisión de una hoja de ruta para cada uno de los créditos, que permita el seguimiento de todo el proceso y el cumplimiento estricto de los plazos definidos para la aprobación de los créditos, y el establecimiento de responsabilidades en las demoras y cuellos de botella que se den en el proceso.

ANEXOS

CUESTIONARIO				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N.A
1	¿Luego de aceptado un crédito para consumo o vivienda, se hace seguimiento para cerciorarse el destino final del dinero?			
2	¿Para conceder un crédito, averiguan si los datos entregados en cuanto a los ingresos del deudor son reales?			
3	¿Los niveles de aprobación, atienden todas y cada una de las solicitudes de crédito sin dar prioridad a ninguna?			
4	¿Se guarda y archiva con carácter de información confidencial los expedientes y garantías de cada operación de crédito conferida?			
5	¿Se cancelan los créditos de consumo a pesar que han transcurrido los 15 días plazo que la gerencia espera a cada socio para que se acerque a la Cooperativa a liquidar su operación?			
6	¿Se ha omitido alguna vez, por conveniencia o descuido, el registro de laguna de las firmas obligatorias en el pagaré que certifica el pago de algún crédito?			
7	¿Se omite algún documento requisito importante, para la gestión de refinanciamiento y reestructuración de alguna operación de crédito?			
8	¿Cumple el Gerente o Jefe de Agencia con los plazos de 5 días hábiles para la gestión y trámite de créditos refinanciados y reestructurados?			
9	¿Tiene alta frecuencia, el refinanciamiento o reestructuración de créditos para el proceso de recuperación de la cartera?			
10	¿Se cumple estrictamente las 4 condiciones específicas para el refinanciamiento de una operación de crédito?			
11	¿Se cumple estrictamente las 8 condiciones específicas para la reestructuración de una operación de crédito?			
12	¿En caso de querer reestructurar una deuda, se hace el seguimiento respectivo para asegurarse que el deudor tenga fuertes debilidades financieras, o su capacidad de pago sea nula e ineficiente?			
13	¿Se ha omitido por conveniencia o descuido, alguno de los documentos requisitos importantes para otorgar un crédito para endeudamiento interno que supere los \$ 40.000?			
14	¿La calificación de idóneo para una persona interna o ajena a la Cooperativa para ser garante de dos créditos institucionales, es revisada cuidadosamente por el Gerente o Jefe de Agencia?			
15	¿Para otorgar un crédito, se respeta estrictamente la condición de igualdad para todos los socios, en cuanto a los			

	montos, plazos o intereses?			
16	¿Se omite alguna de las condiciones de las políticas generales al momento de otorgar un crédito?			
17	¿Se han autorizado créditos únicamente con prendas o hipotecas?			
18	¿Se verifica que todos los documentos y requisitos necesarios para un crédito, entregados por los socios en la Agencia son verdaderos?			
19	¿Se prolonga a más de dos días el plazo indicado, para informar a los socios de la aprobación de algún crédito?			
20	¿Para tramitar un crédito, se verifica que el socio tenga cuenta en la Cooperativa con el 30% del monto que solicita?			
21	¿Hay manera de comprobar que el trámite realizado en Cuenca es correcto?			

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, D., Barahona, K., & Trejo, J. (Diciembre de 2010). <http://ri.ues.edu.sv>. Recuperado el 26 de Julio de 2015, de <http://ri.ues.edu.sv/1218/1/70100878.pdf>
- Alonso, G. Z. (1998). Auditoría y Control Interno. México: McGraw Hill.
- Arrollo Ramírez, R. (1981). El Control Interno. Guatemala.
- Bonilla Carrera, C. (10 de Septiembre de 2008). <http://www.gerencie.com>. Recuperado el 25 de Julio de 2015, de <http://www.gerencie.com/el-informe-coso.html>
- Cabello Riquelme, N. (6 de eptiembre de 2011). www.consultorasur.cl. Recuperado el 20 de julio de 2015, de <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>
- Cáceres Albornoz, G. A. (2012). Desarrollo de un modelo de control para la administración del riesgo crediticio. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Carrasco Montegudo, I. (2009). Diccionario de Economía Social. Madrid: Editorial del Economista.
- Cuellar M, G. (2009). Recuperado el 6 de Julio de 2015, de <https://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Informe+Ejecutivo+COS+O.pdf>
- Del Toro Rios, J. C. (2005). Control Interno: II Programa de Preparación Económica para Cuadros. La Habana: Cecofis.
- Ecuador. (2014). Ley Orgánica de Contraloría General del Estado. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Estado, C. G. (Agosto de 2004). <https://docs.google.com>. Recuperado el 5 de Julio de 2015, de <https://docs.google.com/document/d/1RZY1AYPcrUwvYPWzSW6MWMrFKkUv3JXLMS2TyvEQ5Ac/edit#heading=h.qsh70q>
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). Administración de Riesgos E.R.M y la Auditoría Interna. Bogotá: ECOE ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (s/f). Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Fernández, C. S. (17 de Septiembre de 2015). <https://prezi.com>. Recuperado el 06 de Diciembre de 2015, de <https://prezi.com/zicvs0fun41t/cooperativismo/>
- Gómez, G. (11 de Mayo de 2002). <http://gestiopolis.com>. Recuperado el 10 de Julio de 2015, de <http://gestiopolis.com/canales4/fin/porcobrar.htm>
- Grady, P. (2000). *Fundamentos de Auditoria de Estados Financieros*. México D.F: Efacsa.
- Illescas Flores, J. S. (Abril de 2015). *Diseño de un sistema de control interno para el área contable financiera de una empresa*. Tesis de Grado. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.
- J. Levi, J., & Neuwin, C. (1992). *Enciclopedia de Auditoría*. España: Océano.
- JEP. (Diciembre de 2015). *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD PROGRESISTA ECUATORIANA*. Recuperado el 06 de Diciembre de 2015, de <https://www.coopjep.fin.ec/la-jep/gobierno-corporativo/equipo-administrativo>
- Kendra, J. (s/f). *Chron*. Recuperado el 25 de Junio de 2015, de http://smallbusiness.chron.com/five-common-features-internal-control-system-business-430.html?__hstc=51389238.d8c489e888c0c676b87d10ac5c1b56ec.1435159282831.1435240029576.1435260986554.4&__hssc=51389238.2.1435260986554&__hsfp=1816723290
- Lybrand, C. (1997). *Los nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO)*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Mantilla Blanco, S. (2000). *Control Interno. Estructura Conceptual Integrada (Segunda ed.)*. Bogotá: Ecoe.
- Mantilla Blanco, S. A. (2005). *Auditoría del Control Interno*. Madrid: ECOE Ediciones.
- Muñoz Razo, C. (2002). *Auditorias en Sistemas Computacionales*. México D.F: Editorial Mexicana.
- Naranjo Mena, C. (2 de Mayo de 2014). *Sibule, asesores legales*. Recuperado el Julio 23 de 2015, de <http://www.sibule.com/#!La-Naturaleza-Jur%C3%ADdica-de-la-Cooperativa-y-el-Acto-Cooperativo/c104m/1>
- República, C. G. (2009). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Managua: Contraloría General de la República.
- Schuster, J. A. (1992). *Control Interno*. México D.F: Macchi.