**PBR-007**

Entidad XXXXXXX

Auditoria de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO ENFOQUE COSO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Enfoque COSO)** | | | | | | |
| **COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL** | | | | | | |
|  |  | x |  |  |  |  |
| **Nro.** | **Preguntas** | **Respuestas** | | | | **Observaciones** |
| **Sí** | **No** | **En proceso** | **N/A** |
| **Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos** |  |  |  |  |  |  |
| 1 | ¿Tiene la organización un Código Ético o de Conducta formalmente declarado y debidamente documentado? |  |  |  |  |  |
| 2 | ¿Cuenta la entidad con mecanismos efectivos que permitan difundir a empleados los estándares éticos de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 3 | ¿Cuenta la entidad con mecanismos efectivos que permitan difundir a directivos los estándares éticos de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 4 | ¿Cuenta la entidad con mecanismos efectivos que permitan difundir a su membresía y a terceros los estándares éticos de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 5 | ¿Se tienen establecidas sanciones para empleados, directivos y ejecutivos que violen las exigencias éticas y de integridad? |  |  |  |  |  |
| 6 | ¿Existen privilegios para acceder a los productos y/o servicios de la Cooperativa? |  |  |  |  |  |
| 7 | ¿El código de conducta o reglamento interno, contempla sanciones a empleados que se presten para la realización de actividades en lavado de activos? |  |  |  |  |  |
| 8 | ¿Existen políticas acerca de exigencias éticas para la selección de dirigentes, altos ejecutivos y personal en general? |  |  |  |  |  |
| 9 | ¿La contratación de proveedores de bienes y servicios tiene indicadores de selección que incluyan comportamientos éticos? |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿Existen lineamientos o normativas que orienten al personal de la cooperativa sobre el trato y relacionamiento correcto con los asociados y con terceros? |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿Existen lineamientos o normativas que orienten sobre el trato y relacionamiento correcto del personal entre si, con el nivel Ejecutivo y con la Dirigencia? |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Se comunican las sanciones disciplinarias aplicadas por la administración por incumplimiento de las normas de comportamiento, promulgados institucionalmente? |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Se tienen definidas las sanciones por el incumplimiento de los controles y atribuciones establecidos? |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Son claras las sanciones aplicadas dentro de la organización en el sentido constructivo y aleccionador para el personal? |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿El plan de auditoría interna contempla evaluaciones de los códigos de ética o conducta institucionales? |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Se cuenta con mecanismos que permitan medir el cumplimiento del Código de Conducta Institucional? |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Se tienen definidas las sanciones por el incumplimiento de las normas de comportamiento declaradas por la institución? |  |  |  |  |  |
| **Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión** |  |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿La administración realiza reservas, estimaciones, previsiones, provisiones, fondos, de acuerdo a los límites establecidos en las normas? |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Existe un seguimiento sobre el cumplimiento de las directivas establecidas por los distintos niveles de la cooperativa (Consejo de Administración, Gerencias)? |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿El nivel dirigencial de la cooperativa realiza el seguimiento sobre la ejecución del plan estratégico y evalúa la necesidad de ajustes o acciones reorientadoras? |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿El nivel dirigencial tiene accesos y aplica mecanismos que le permiten una supervisión general del funcionamiento de la cooperativa? |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿El nivel gerencial de la cooperativa realiza el seguimiento sobre la ejecución del plan estratégico y operativo, evaluando la necesidad de ajustes o acciones reorientadoras? |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿La Junta de Vigilancia verifica por muestreo la integridad y exactitud de los informes remitidos al ente de regulación? |  |  |  |  |  |
| **Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad** |  |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Están definidas las atribuciones y límites de actuación de las gerencias? |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿Se tienen definidas las sanciones por el incumplimiento de los controles y atribuciones establecidos? |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿Se cuenta con un Manual de Funciones que defina con precisión funciones y responsabilidades de cada miembro de la organización? |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Se ha delegado la custodia de activos fijos a los empleados mediante un acta de entrega-recepción? |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿Se tiene asignado un responsable para el control y la custodia de los suministros? |  |  |  |  |  |
| 29 | ¿Las gerencias cuentan con la facultad de tomar decisiones como respuestas oportunas para hacer frente a cambios que guarden relación con riesgos de la entidad (liquidez, línea crediticia, tasas, personal, etc.) |  |  |  |  |  |
| 30 | ¿Existen y se aplica un perfil mínimo de conocimientos y habilidades para ser miembros de la Junta de Vigilancia? |  |  |  |  |  |
| 31 | ¿La posición de auditoría interna dentro del organigrama institucional le asegura independencia del resto de la organización? |  |  |  |  |  |
| 32 | ¿Existe y se cumple a cabalidad algún mecanismo para la selección del auditor o auditores internos, que propicie su independencia respecto al resto de la organización? |  |  |  |  |  |
| 33 | ¿Existen perfiles de cargos que contemplen las competencias (del ser, conocer y hacer) de los puestos claves tanto a nivel operativo como dirigencial? |  |  |  |  |  |
| 34 | ¿Se cumple con un cronograma de reuniones acorde a estatutos, de todas las instancias dirigenciales (Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Tribunal Electoral Independiente, Comités Auxiliares)? |  |  |  |  |  |
| 35 | ¿La estructura de la cooperativa y sus distintos niveles de autoridad son convenientes para atender eficientemente las características y operaciones propias de la institución? |  |  |  |  |  |
| 36 | ¿La función de análisis de créditos tiene un responsable? |  |  |  |  |  |
| 37 | ¿La función de aprobación de créditos presenta distintos niveles de acuerdo a los límites y con responsables específicos por cada nivel? |  |  |  |  |  |
| 38 | ¿La función de seguimiento a los créditos se halla asignada a un responsable específico? |  |  |  |  |  |
| 39 | ¿La función de cobranza a los créditos se halla asignada a un responsable específico? |  |  |  |  |  |
| 40 | ¿Los recursos humanos y físicos del departamento de auditoría son suficientes para cubrir las funciones delegadas y la aplicación del programa de trabajo? |  |  |  |  |  |
| 41 | ¿Existen lineamientos y criterios detallados para la contratación de personal en los distintos niveles de la institución? |  |  |  |  |  |
| 42 | ¿Se cumplen a cabalidad los lineamientos y criterios especificados para la contratación de personal? |  |  |  |  |  |
| 43 | ¿Se cuenta con una estructura funcional debidamente descripta a través de un organigrama y/o manual de organización? |  |  |  |  |  |
| 44 | ¿El funcionamiento de la cooperativa respeta la estructura formal establecida en el organigrama, con sus correspondientes líneas de autoridad y responsabilidad asignados a cada nivel? |  |  |  |  |  |
| 45 | ¿La organización cuenta con manuales de procedimientos y normativas que regulen las operaciones de la entidad, estableciendo adecuadamente las líneas de autoridad y responsabilidad? |  |  |  |  |  |
| 46 | ¿Existe un estamento encargado de analizar periódicamente las tasas de interés que aseguren la sostenibilidad de los servicios de creditos? |  |  |  |  |  |
| **Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia** |  |  |  |  |  |  |
| 47 | ¿Se reune periodicamente la alta dirección (consejo de administración y/o gerencia) con las áreas claves para hacer seguimiento de la gestión y determinar mejoras o ajustes? |  |  |  |  |  |
| 48 | ¿Se reunen periodicamente los jefes de las áreas claves con el área operativa para hacer seguimiento de la gestión y determinar mejoras o ajustes? |  |  |  |  |  |
| 49 | ¿Existen planes de capacitación que favorezcan el mantenimiento y mejora de las competencias de los puestos claves tanto a nivel operativo como dirigencial? |  |  |  |  |  |
| 50 | ¿Existen y se cumplen lineamientos y criterios no monetarios detallados para incentivar y motivar al personal? |  |  |  |  |  |
| 51 | ¿Se realizan capacitaciones periódicas a los empleados de la cooperativa, respecto de los mecanismos de control, su aplicación y cumplimiento relativos a la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo? |  |  |  |  |  |
| 52 | ¿Cuenta la entidad con mecanismos que permitan recoger de empleados, socios u otras personas, quejas, reclamos, sugerencias o hechos impropios relacionados con la cooperativa y su funcionamiento? |  |  |  |  |  |
| 53 | ¿Se analizan y adoptan acciones basadas en los datos recabados con el mecanismo de recepción de quejas y reclamos? |  |  |  |  |  |
| 54 | ¿Existen y se cumplen lineamientos y criterios detallados para la promoción interna de personal? |  |  |  |  |  |
| 55 | Independientemente a la remuneración fija a los colaboradores ¿existen lineamientos y criterios para gratificaciones monetarias que incluyan logros y buen desempeño? |  |  |  |  |  |
| 56 | ¿Se mantiene actualizado al personal gerencial y operativo sobre las normas que implican supervisión de las operaciones a su cargo, por parte de entidades externas? |  |  |  |  |  |
| 57 | ¿Se mantiene actualizado al nivel dirigencial sobre las normas que implican supervisión de las operaciones a su cargo, por parte de entidades externas? |  |  |  |  |  |
| **Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad** |  |  |  |  |  |  |
| 58 | ¿A las diferentes áreas se les otorgan facultades que les permitan ejercer la toma de decisiones de su competencia? |  |  |  |  |  |
| 59 | ¿Las operaciones de ahorro que implican excepciones (tasas dferenciadas, procesos no estandarizados, etc.) son aprobadas por el nivel jerárquico autorizado y se deja evidencia de ello? |  |  |  |  |  |
| 60 | ¿Las operaciones de crédito que implican excepciones (tasas diferenciadas, procesos no estandarizados, etc.) son aprobadas por el nivel jerárquico autorizado y se deja evidencia de ello? |  |  |  |  |  |
| 61 | ¿Están establecidos plazos de entrega de informes para toma de decisiones, incluso si debieran cumplirse con horas extras? |  |  |  |  |  |
| 62 | ¿Existen lineamientos y criterios detallados para la evaluación de personal, tanto a nivel operativo como gerencial? |  |  |  |  |  |
| 63 | ¿La entidad realiza un proceso de evaluación a los distintos niveles de personal, al menos una vez por año? |  |  |  |  |  |
| 64 | ¿Se encuentra establecido un esquema de supervisión sobre el funcionamiento y resultados de cada sector? |  |  |  |  |  |
| 65 | ¿Se plantea el seguimiento y rendición periódica de resultados de cada área en función a los objetivos propuestos en planes operativos y estratégicos? |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Enfoque COSO)** | | | | | | |
| **COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS** | | | | | | |
|  |  | x |  |  |  |  |
| **Nro.** | **Preguntas** | **Respuestas** | | | | **Observaciones** |
| **Sí** | **No** | **En proceso** | **N/A** |
| **Principio 6: Demuestra compromiso para la competencia** |  |  |  |  |  |  |
| 1 | ¿El plan estratégico incluye objetivos por áreas? (Por ejemplo: créditos, captación, tecnología, talento humano, etc.) |  |  |  |  |  |
| 2 | ¿Cuenta la entidad con un plan estratégico vigente debidamente documentado? |  |  |  |  |  |
| 3 | ¿La elaboración del plan estratégico se ha realizado con la participación y aporte de personal de cada área? |  |  |  |  |  |
| 4 | ¿El proceso del plan estratégico incluyó y documentó la identificación de riesgos que dieron pie a los objetivos del plan estratégico? |  |  |  |  |  |
| 5 | ¿El presupuesto anual es elaborado y ajustado, con la participación de los responsables de área? |  |  |  |  |  |
| 6 | ¿El presupuesto anual es consistente con el plan estratégico? |  |  |  |  |  |
| **Principio 7: Identifica y analiza riesgos** |  |  |  |  |  |  |
| 7 | ¿El plan de auditoría incluye la evaluación de la eficacia del sistema de gestión de riesgos de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 8 | ¿El Consejo de Administración incorpora a sus análisis situacionales una revisión de las variaciones presupuestarias y el cumplimiento del plan operativo? |  |  |  |  |  |
| 9 | ¿Se analizan y discuten en el Consejo de Administración comportamientos de la entidad frente a sus competidores o entidades similares a efectos de medir su desempeño frente a éstos? |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿Se tienen establecidos límites o topes máximos para la aceptación de riesgos para el cumplimiento del objeto social? |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿Se tienen establecidos y se cumplen parámetros que limiten los negocios en los cuales la cooperativa puede aplicar recursos, dentro del desarrollo de su objeto social? |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿El nivel dirigencial de la cooperativa, analiza los informes de factores externos que puedan afectar el logro de los objetivos de la institución? |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿La entidad cuenta con un plan de contingencia para asegurar la continuidad del negocio ante la ocurrencia de factores externos? (cortes de energía, incendio, inundación, etc.) |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿La entidad cuenta con un plan de contingencia para asegurar la continuidad del negocio ante la ocurrencia de factores internos? (ruptura sistemas de información, huelgas, renuncias masivas, etc.) |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Se pronostica, con certeza razonable los flujos de efectivo a corto y mediano plazo y su correspondiente calce financiero? |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Existe un plan formal de contingencias para hacer frente a los requerimientos anormales de liquidez en la Cooperativa? |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Se mantiene adecuada salvaguarda de los recursos y las personas responsables del sistema de transporte de dinero y valores mediante servicios externos especializados o bajo otras medidas de seguridad? |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Existe una instancia o estamento encargada de analizar periódicamente las tasas de interés que aseguren la sostenibilidad del servicio? |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Se analizan y discuten en el consejo de administración y las gerencias, el desarrollo de nuevos productos o servicios por parte de la competencia o entidades similares como mínimo anualmente? |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Se cuenta con un responsable de la obtención y comunicación de información actualizada sobre prácticas y productos que afecten a la cooperativa? |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Se encuentran cuantificados los costos, por tipos de servicios y/o productos? |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿La entidad examina el desempeño de sus productos y servicios a efecto de determinar su rentabilidad para rediseñarlos conforme a las exigencias del mercado o de sus usuarios? |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Se mide y vigila el riesgo ocasionado por el descalce derivado de diferencias entre las tasas de interés o tasas de cambio? |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Se cuenta con un mecanismo que permita identificar y cuantificar todas las operaciones realizadas por los clientes y asociados considerando como mínimo los aspectos relacionados con la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo? |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿La cartera de créditos se clasifica según su riesgo, conforme a la normativa? |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿El nivel gerencial de la cooperativa, realiza análisis periódicos del entorno a efecto de identificar los factores externos que puedan afectar el desempeño de la institución? |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Los empleados han sido capacitados en normas de prevención de accidentes? |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿Se realizan periódicamente ejercicios o simulacros de situaciones críticas como incendios o similares? |  |  |  |  |  |
| 29 | ¿La cooperativa cumple con los requerimientos de infraestructura que mitiguen los riesgos de accidentes laborales? |  |  |  |  |  |
| **Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude** |  |  |  |  |  |  |
| 30 | ¿Existe una adecuada segregación de funciones en el proceso de registro y control contable? |  |  |  |  |  |
| 31 | ¿Existe un control adecuado de las cuentas de ahorros inactivas, para prevenir la realización de fraudes? |  |  |  |  |  |
| 32 | ¿Se ha combrado un oficial de cumplimiento para el control de las actividades operativas relacionadas al lavado de activos? |  |  |  |  |  |
| 33 | ¿Se cuenta con un sistema o metodología para identificar operaciones inusuales o sospechosas como mínimo los aspectos relacionados con la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo? |  |  |  |  |  |
| 34 | ¿Se cuenta con mecanismos que permitan identificar personas reportadas en las listas oficiales con antecedentes en lavado de activos? |  |  |  |  |  |
| 35 | ¿En las revisiones efectuadas por la auditoría o la Junta de Vigilancia, se tienen en cuenta pruebas para validar la efectividad de los controles instaurados por la cooperativa para el lavado de activos? |  |  |  |  |  |
| 36 | ¿El comité de cumplimiento sesiona conforme a su cronograma y cumple con su reglamento? |  |  |  |  |  |
| 37 | ¿El oficial de cumplimiento elabora y cumple su plan anual de trabajo? |  |  |  |  |  |
| 38 | ¿Existen políticas y/o procedimientos reglamentados para restringir y controlar el acceso a los edificios e instalaciones físicas de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 39 | ¿Se identifican, aprueba, monitorea e informa individualmente las excepciones a las políticas o estándares de crédito? |  |  |  |  |  |
| 40 | ¿Se rota periódicamente al personal de cajas? |  |  |  |  |  |
| 41 | ¿Se ejecutan procesos de verificación in-situ en forma periódica de la información crediticia (identidad del sujeto de crédito, negocio, lugar de residencia, lugar de trabajo, nivel de ingresos, autenticidad de firmas)? |  |  |  |  |  |
| 42 | ¿Se realizan conciliaciones periódicas y oportunas de las cuentas contables que puedan ser utilizadas para perpetrar y ocultar fraudes (caja, fondos fijos, bancos, cuantas por cobrar, cuentas por pagar)? |  |  |  |  |  |
| 43 | ¿Se generan reportes de seguridad periódicamente sobre los accesos fallidos al sistema, para identificar potenciales ataques, intereses de áreas y/o personas en acceder a información no autorizada? |  |  |  |  |  |
| **Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes** |  |  |  |  |  |  |
| 44 | ¿Se monitorea periódicamente la existencia de cambios o ajustes referentes a regulaciones que afecten a la entidad? |  |  |  |  |  |
| 45 | ¿En caso de manifestarse crecimientos importantes en la entidad y de nuevos productos, el personal es capacitado y entrenado adecuadamente para atenderlos? |  |  |  |  |  |
| 46 | ¿Hay respuesta inmediata para enfrentar las variaciones en el mercado y los cambios detectados en la competencia con base en la información obtenida? |  |  |  |  |  |
| 47 | ¿Se mide y vigila el riesgo derivado de las diferencias entre las tasas de interés del mercado? |  |  |  |  |  |
| 48 | ¿El Consejo de Administración evalúa la posición de la entidad frente a sus competidores o entidades similares? |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Enfoque COSO)** | | | | | | |
| **COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL** | | | | | | |
|  |  | x |  |  |  |  |
| **Nro.** | **Preguntas** | **Respuestas** | | | | **Observaciones** |
| **Sí** | **No** | **En proceso** | **N/A** |
| **Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control** |  |  |  |  |  |  |
| 1 | ¿La administración realiza reservas, previsiones, establecidos en las normas respecto de la cartera de créditos? |  |  |  |  |  |
| 2 | ¿Se mantiene actualizado el registro de firmas autorizadas por niveles y procesos? |  |  |  |  |  |
| 3 | ¿Se hallan separadas en distintas personas las funciones de operatividad, autorización y registros dentro del proceso de tesorería? |  |  |  |  |  |
| 4 | ¿Se aplica en forma estandarizada y reglamentada un sistema de atribuciones respecto a decisiones de desembolso en el área de tesorería? |  |  |  |  |  |
| 5 | ¿Se utilizan bóvedas o cajas fuertes para custodiar el dinero y valores manejados por la entidad? |  |  |  |  |  |
| 6 | ¿Existen mecanismos de control para la protección de las claves de acceso de apertura de bóvedas y cajas fuertes? |  |  |  |  |  |
| 7 | ¿Se realizan arqueos sorpresivos y periódicos a los cajeros y demás responsables de la custodia de efectivo y títulos valores? |  |  |  |  |  |
| 8 | ¿Se aplica el sistema de firmas conjuntas para el giro de cheques? |  |  |  |  |  |
| 9 | ¿Se tienen habilitadas ante la entidad financiera más de dos personas para la firma de los cheques? |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿Se giran todos los cheques a nombre del beneficiario? |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿Los cheques de terceros recibidos en la caja se endosan a nombre de la Cooperativa? |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Los valores recibidos en caja son depositados en bancos a más tardar al día siguiente hábil? |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Está prohibido el cambio de cheques a particulares en ventanilla? |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿El personal que elabora las conciliaciones bancarias es distinto de aquel que suscribe los cheques? |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Por muestreo, se circulariza o emiten extractos periódicos a los socios respecto a sus aportes, ahorros y creditos? |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Tiene la entidad mecanismos de confirmación adecuados para autorización a terceros, sobre retiros de ahorros? |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Los ajustes contables se realizan respetando las políticas, procedimientos y atribuciones de decisión respecto a las imputaciones que se requirieran? |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Los registros contables estándar se realizan a partir de un enlace automático con el sistema de gestión? |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Todos los registros contables se realizan en la fecha en la cual se generó la operación que respalda? |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿La entidad cuenta con sistema de validación de la inclusión de todas las estimaciones, provisiones, previsiones, depreciaciones a la información contable? |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Los comprobantes de egreso e ingresos son prenumerados y archivados en forma correlativa y/o cronológica? |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Se regularizan inmediatamente las diferencias que se presentan en las conciliaciones? |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Se lleva un registro actualizado y detallado de las inversiones? |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Los bienes totalmente depreciados, se mantienen en registro hasta que sean vendidos o dados de baja? |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿Se aplica en forma estandarizada y reglamentada un sistema de atribuciones respecto a decisiones referentes al proceso de captaciones? |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿Existe una adecuada segregación de funciones en el proceso de captaciones? |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Se realizan periódicamente inventarios del activo fijo incluido software (con sus respectivas licencias) que abarquen toda la entidad? |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿Se concilian los registros contables y saldos frente a los inventarios físicos realizados a los activos? |  |  |  |  |  |
| 29 | ¿Se encuentran codificados individualmente los activos fijos, de modo que facilite su identificación con el cuadro de revalúo? |  |  |  |  |  |
| 30 | ¿Se cuenta con restricciones de acceso y consulta de documentos confidenciales de la entidad, tales como libros de actas, contratos, información de nómina? |  |  |  |  |  |
| 31 | ¿Existen restricciones para el acceso a las áreas claves, tales como las de sistemas, tesorería y de custodia de pagarés y garantías? |  |  |  |  |  |
| 32 | ¿Los registros de firmas cuentas con las medidas de seguridad que solo permitan su acceso al personal autorizado? |  |  |  |  |  |
| 33 | ¿El uso del sello asignado a personas específicas es debidamente custodiado bajo llave, delegándose la responsabilidad de su uso al usuario específico? |  |  |  |  |  |
| 34 | ¿El acceso a los edificios e instalaciones físicas de la entidad está controlado? |  |  |  |  |  |
| 35 | ¿La entidad cuenta con pólizas de seguros sobre los activos, tales como fraudes, robo, incendios, de vida, fenómenos naturales, terrorismo? |  |  |  |  |  |
| 36 | ¿Se ha designado una persona responsable en el control de la adecuada cobertura y vigencia de los seguros? |  |  |  |  |  |
| 37 | ¿Existe y se aplica un sistema de actualización periódica y documentada de los datos básicos de los socios, tales como domicilio, teléfono de contacto, etc.? |  |  |  |  |  |
| 38 | ¿Se realizan acciones que permitan verificar el cumplimiento de los límites de crédito por actividades económicas o productos de crédito, conforme a la planificación financiera de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 39 | ¿La administración realiza reservas, estimaciones, previsiones, provisiones, como mínimo de acuerdo a las normas respecto de los bienes recibidos en pago? |  |  |  |  |  |
| 40 | ¿Existe y se aplica en forma periódica, una política o procedimiento de actualización de claves de accesos para la apertura de bóvedas y cajas de seguridad? |  |  |  |  |  |
| 41 | ¿El registro de admisión de socios es actualizado permanentemente? |  |  |  |  |  |
| 42 | ¿Existe un responsable de la custodia de los libros de Actas, manteniéndose los mismos bajo llave? |  |  |  |  |  |
| 43 | ¿Los activos fijos son revaluados y depreciados conforme a disposiciones legales vigentes? |  |  |  |  |  |
| 44 | ¿Se realizan periódicamente inventarios de bienes de cambio que abarquen toda la entidad? |  |  |  |  |  |
| 45 | En los casos de no contar con un enlace automático con el sistema de gestión ¿el proceso de registro contable se realiza en base a las documentaciones generadas por el sistema de gestión y los valores de ambos se encuentran debidamente conciliados? |  |  |  |  |  |
| 46 | ¿Las tasa de interés (activa y pasiva) son controlados periódicamente por la gerencia para asegurar la sostenibilidad de los servicios? |  |  |  |  |  |
| **Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología** |  |  |  |  |  |  |
| 47 | ¿Existe una adecuada segregación de funciones en el área de tecnología? |  |  |  |  |  |
| 48 | ¿De acuerdo con las auditorías realizadas, se ha determinado que los recursos tecnológicos (sistemas de información y los equipos de cómputo y comunicación) cuentan con la capacidad adecuada para atender las necesidades de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 49 | ¿Se analiza periódicamente tanto a nivel dirigencial como gerencial, la viabilización de nuevos desarrollos tecnológicos que pudieran ser útiles y productivos para la entidad? |  |  |  |  |  |
| 50 | ¿Se cuenta con una proyección dentro del área tecnológica que identifique las necesidades de reposición o mejoramiento de los recursos tecnológicos de la entidad (sistemas de información, software, licencias y equipos de cómputo y comunicación)? |  |  |  |  |  |
| 51 | ¿Se cuentan con medidas de seguridad en los recursos tecnológicos y aplicativos, de manera que solo personal autorizado pueda ingresar a programas confidenciales o que pongan en riesgo la disposición de los recursos institucionales? |  |  |  |  |  |
| 52 | ¿Se aplican pruebas de control interno que certifiquen que los datos de los sistemas de información no pueden ser manipulados o modificados sin la debida justificación y la confirmación de un nivel autorizado? |  |  |  |  |  |
| 53 | ¿Se aplican pruebas de control interno que corroboren que cualquier información modificada, puede ser fácilmente rastreada? |  |  |  |  |  |
| 54 | ¿Existe y se aplica en forma periódica, una política o procedimiento de actualización de claves de accesos a los aplicativos de software? |  |  |  |  |  |
| 55 | ¿El procedimiento de respaldo de los sistemas de información de la entidad se realiza periódicamente? |  |  |  |  |  |
| 56 | ¿Existe un plan formal de contingencias para hacer frente a fallas o interrupciones temporales o permanentes derivadas de los sistemas de información de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 57 | ¿Se toman las medidas preventivas respecto de los cortes de energía y caídas de los sistemas de información y comunicación? |  |  |  |  |  |
| 58 | ¿Los usuarios del sistema informático tienen limitados sus accesos sólo al área de su competencia? |  |  |  |  |  |
| 59 | Una vez autorizados por el Consejo de Administración ¿Los estados financieros mensuales son factibles de modificaciones o ajustes en su registro contable? |  |  |  |  |  |
| **Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos** |  |  |  |  |  |  |
| 60 | ¿Se tiene establecida una política para la rotación del personal? |  |  |  |  |  |
| 61 | ¿Existen políticas y criterios para realizar la cobranza de los créditos en mora o con problemas, judicial o extrajudicial?. |  |  |  |  |  |
| 62 | ¿Se hace seguimiento especial a los créditos de los miembros del consejo de administración y gerentes? |  |  |  |  |  |
| 63 | ¿Existen políticas de créditos, respecto a las prórrogas, ampliaciones de plazo, consolidaciones, refinanciaciones y dación en pago? |  |  |  |  |  |
| 64 | ¿Cuenta la cooperativa con reglamentos y/o procedimientos en las áreas clave (Tesorería, crédito y cobranzas, controles de activos, seguridades fisicas, contabilidad, tecnología)? |  |  |  |  |  |
| 65 | ¿Existen políticas o lineamientos para el tratamiento, realización o venta inmediata de los bienes recibidos en pago o embargados? |  |  |  |  |  |
| 66 | ¿Se aplica en forma estandarizada y reglamentada un sistema de atribuciones respecto a decisiones referentes al proceso de compra? |  |  |  |  |  |
| 67 | ¿Se aplica en forma estandarizada y reglamentada un sistema de atribuciones respecto a decisiones referrentes al proceso de contratación de servicios? |  |  |  |  |  |
| 68 | ¿Se tienen establecidos criterios para la selección de los proveedores y se documenta la selección en base a estos criterios? |  |  |  |  |  |
| 69 | ¿Se aplica en forma estandarizada y reglamentada un sistema de atribuciones respecto a decisiones que se refieran a la administración de activos? (compra, venta, asignación, mantenimiento y dada de baja de activos) |  |  |  |  |  |
| 70 | ¿El Consejo de Administración cuenta con reportes efectivos, oportunos y completos para la toma de decisiones, generados por las instancias de menor rango y los comités auxiliares? |  |  |  |  |  |
| 71 | ¿Los niveles gerenciales informan y justifican a las instancias dirigenciales, las variaciones importantes en la ejecución presupuestaria y/o el cumplimiento del plan operativo? |  |  |  |  |  |
| 72 | ¿Se encuentra definida como política interna la posición de liquidez de la entidad conforme a los estándares requeridos por la normativa? |  |  |  |  |  |
| 73 | ¿Se cuenta y se cumple con una política de inversiones que establezca un márgen máximo de aplicación de recursos a este rubro? |  |  |  |  |  |
| 74 | ¿Se revisa la pertinencia de los manuales de procedimientos de los procesos claves al menos una vez al año? |  |  |  |  |  |
| 75 | ¿Se cuenta con un manual de cuentas detallado que oriente la registración contable de operaciones de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 76 | La política interna establece la prohibición de destrucción de comprobantes anulados, llevando registro y archivo de los mismos. |  |  |  |  |  |
| 77 | ¿Se cuenta con procesos estandarizados y/o manuales de cumplimiento coherentes con la normativa nacional, sobre la prevención del lavado de activos? |  |  |  |  |  |
| 78 | ¿El reglamento de créditos establece límites para la concesión de préstamos a deudores individuales y vinculados? |  |  |  |  |  |
| 79 | ¿El reglamento de créditos establece límites para los plazos de préstamos? |  |  |  |  |  |
| 80 | ¿En los manuales de captaciones y créditos se observan en forma explícita y detallada las actividades de control? |  |  |  |  |  |
| 81 | ¿Existen procedimientos formales que incluyan criterios estándar para la evaluación de solicitudes de préstamos? |  |  |  |  |  |
| 82 | ¿Existen políticas y procedimientos formales para la evaluación de solicitudes de préstamos del Consejo de Administración y el nivel gerencial de la cooperativa? |  |  |  |  |  |
| 83 | ¿Se tienen definidas políticas y responsables para la salvaguarda y ejecución de pagarés y garantías? |  |  |  |  |  |
| 84 | ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que sirvan como filtro de control para establecer la calidad de incobrabilidad de un crédito y sus posibles recuperaciones si existieran? |  |  |  |  |  |
| 85 | ¿La cooperativa cuenta con políticas sobre la aplicación de excedentes de liquidez, en la cual se determinen parámetros claros de evaluación, selección y autorización? |  |  |  |  |  |
| 86 | ¿La Cooperativa cuenta y aplica una política salarial? |  |  |  |  |  |
| 87 | ¿La coopeativa tiene establecidos límites individuales y generales para las captaciones? |  |  |  |  |  |
| 88 | ¿Se mantiene como procedimiento de control que las partidas conciliatorias de más de 30 días sean analizadas y ajustadas? |  |  |  |  |  |
| 89 | ¿Se aplica una política de previsiones de obsolescencia, mermas, deterioro u otros que pudieran afectar a los bienes de cambio? |  |  |  |  |  |
| **Principio 13: Usa información relevante** |  |  |  |  |  |  |
| 90 | ¿La Junta de Vigilancia conoce y vela por el cumplimiento de las recomendaciones formuladas por las auditorías interna y externa y las disposiciones de las entidades de control? |  |  |  |  |  |
| 91 | ¿Los informes y recomendaciones emitidos por la junta de vigilancia contribuyen al mejoramiento del sistema de control interno? |  |  |  |  |  |
| 92 | ¿La Junta de Vigilancia analiza los siguientes reportes: Estados Financieros, Ejecución Presupuestaria, Ejecuciòn del Plan estratégico e Informe de los Auditores internos y externos? |  |  |  |  |  |
| 93 | ¿A nivel gerencial se analizan los reportes e indicadores para identificar desviaciones que pudieran darse que alteraran aspectos organizativos, económicos o de gestión? |  |  |  |  |  |
| 94 | ¿Se aplican estrategias de colocación rápida de productos cuyo vencimiento se halla próximo? |  |  |  |  |  |
| 95 | ¿Se planifican en forma oportuna acciones a corto, mediano y largo plazo en base al relevamiento constante del mercado, en los ámbitos que pudieran afectar a la entidad? |  |  |  |  |  |
| 96 | ¿Se mantiene y utiliza información actualizada sobre tipos de cambio, cotizaciones a futuro u otros que pudieran alterar las proyecciones financieras de la entidad por el modelo de negocios que apica la cooperativa? |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Enfoque COSO)** | | | | | | |
| **COMPONENTE: SISTEMAS DE INFORMACION** | | | | | | |
|  |  | x |  |  |  |  |
| **Nro.** | **Preguntas** | **Respuestas** | | | | **Observaciones** |
| **Sí** | **No** | **En proceso** | **N/A** |
| **Principio 14: Comunica internamente** |  |  |  |  |  |  |
| 1 | ¿El Auditor Interno presenta al Consejo de Administración con copia a la Junta de Vigilancia un Programa Integral de Trabajos para el ejercicio? |  |  |  |  |  |
| 2 | ¿Se someten a consideración del Consejo de Administración los Estados Financieros, la ejecución Presupuestaria, la ejecución del Plan Estratégico, el Informe de los Auditores, Informes al INCOOP y cualquier otro informe que pudiera incidir en la administración del ente o la toma de decisiones de nivel superior? |  |  |  |  |  |
| 3 | ¿Dentro de los procesos de capacitación al personal nuevo, existen acciones de inducción para que este comprenda la cultura de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 4 | ¿Se tienen establecidos reportes al consejo de administración o comité de cumplimiento respecto del seguimiento a la efectividad de los controles sobre el lavado de activos? |  |  |  |  |  |
| 5 | ¿Se cuenta con un esquema de informes y reportes desde las distintas dependencias a las gerencias y de estas al Consejo de Adminstración y la Junta de Vigilancia? |  |  |  |  |  |
| 6 | ¿Se socializa con el plantel de empleados la planificación estratégica y los avances sobre su ejecución? |  |  |  |  |  |
| 7 | ¿El Consejo de Administración cuenta con información periódica referente a los créditos concedidos, su morosidad, el estado de los cobros judiciales y las previsiones? |  |  |  |  |  |
| 8 | ¿Existe un sistema de información gerencial que cubra reportes dentro de plazos prestablecidos sobre datos referentes a créditos autorizados, socios proveedores, clientes, monitoreo de mora u otros? |  |  |  |  |  |
| 9 | ¿Existe un sistema de información gerencial que cubra reportes dentro de plazos prestablecidos y acordes a la gestión operativa de cada nivel sobre datos referentes a los flujos de efectivo y las variaciones del mismo? |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿El nivel dirigencial recibe informes periódicos que le permitan conocer y evaluar los índices de liquidez y su incidencia en la operativa de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿El sistema de información permite acceder a datos detallados sobre vencimientos de activos y pasivos de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Los estados financieros consolidados y cerrados están disponibles dentro de los primeros 10 días del mes siguiente? |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿El área de auditoría interna emite reportes periódicos sobre los controles realizados y la ejecución de su plan de trabajo? |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿El auditor interno presenta dentro de sus reportes, sugerencias que permitan mejorar los procesos en pos de la eficiencia de los controles internos? |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Se guarda confidencialidad de los informes de auditoría, presentandolo a las instancias correspondientes ? |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Se realiza una inducción sobre funciones y reponsabilidades y una actualización periódica de los mismos a los miembros de la organización y la plana dirigencial? |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Se socializa con el plantel de empleados la planificación operativa y los avances sobre su ejecución? |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Se encuentra organizado el sistema de trabajo para generar reportes por área, tanto a nivel de mandos medios, como gerenciales? |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Los reportes se encuentran incorporados al sistema informático y generan alertas en caso de no cumplir con estándares? |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Se socializan con los colaboradores internos los resultados de la operatividad diaria, los reportes de alerta temprana y otros reportes que permitan al personal involucrarse con el crecimiento de la entidad? |  |  |  |  |  |
| **Principio 15: Comunica externamente** |  |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Se socializan los reportes de Auditoría Externa y los Estados Financieros de la Cooperativa a través de diferentes medios? |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Se cuenta con mecanismos que permitan conocer la percepción de los clientes (socio y no socios) sobre la entidad, fuera esta positiva o negativa? |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Se cuenta con mecanismos de socialización constante de reglamentos, promociones, y otros en búsqueda de una gestión transparente para los socios? |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Se cuenta con publicaciones en organizaciones patrocinadas, sitios web de medios sociales o herramientas de comunicación que sirvan para dar a conocer las acciones de la cooperativa? |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿Existen canales apropiados de comunicación para clientes, socios y proveedores para obtener una comunicación directa con la administración y el personal en general? |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Enfoque COSO)** | | | | | | |
| **COMPONENTE: SUPERVISION SISTEMAS DE CONTROL - MONITOREO** | | | | | | |
|  |  | x |  |  |  |  |
| **Nro.** | **Preguntas** | **Respuestas** | | | | **Observaciones** |
| **Sí** | **No** | **En proceso** | **N/A** |
| **Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes** |  |  |  |  |  |  |
| 1 | ¿Se realizan inspecciones periódicas de las garantías de crédito? |  |  |  |  |  |
| 2 | ¿El plan de auditoría interna contempla las operaciones y riesgos claves de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 3 | ¿El plan de auditoría tiene en cuenta las observaciones realizadas por los auditores externos? |  |  |  |  |  |
| 4 | ¿Tiene el Auditor Interno acceso sin restricciones a la información y documentos de la entidad, en el momento que crea conveniente? |  |  |  |  |  |
| 5 | ¿La Junta de Vigilancia tiene acceso a toda la información que requiera para ejercer su función? |  |  |  |  |  |
| 6 | ¿Son requisitos condicionantes en la elección de los auditores internos, la idoneidad personal y profesional? |  |  |  |  |  |
| 7 | ¿Tiene el Auditor Externo acceso sin restricciones a la información y documentos de la entidad, en el momento que crea conveniente? |  |  |  |  |  |
| 8 | Los informes presentados por la Auditoría interna evidencian el cumplimiento del plan de trabajo? |  |  |  |  |  |
| 9 | ¿El plan de trabajo de auditoría interna incluye la verificación de la efectividad de los procesos de la entidad? |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿La entidad contrata a auditoría externa en forma anual? |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿Las bases y condiciones para la contratación del servicio de auditoría externa presenta indicadores claros que aseguren su independencia? |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿La Junta de Vigilancia examina los documentos y libros contables y sociales conforme a su plan de trabajo? |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Se relizan seguimientos periódicos a los calces y flujos de efectivo (operativo y de financiamiento) a fin de determinar la existencia de alertas? |  |  |  |  |  |
| **Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias** |  |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Se discuten las observaciones y recomendaciones dadas por el área de auditoría interna con la áreas examinadas o la gerencia? |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿El seguimiento a la gestión implica la revisión periódica de indicadores y el grado de alcance de los mismos respecto a límites establecidos por normativas del sector? |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿El seguimiento a la gestión implica la revisión periódica de indicadores y el grado de alcance de los mismos respecto a metas o límites establecidos por el Plan Estratégico y/o Operativo? |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿El seguimiento a la gestión implica la revisión periódica del presupuesto por cada área? |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Se analizan y ejecutan oportunamente las recomendaciones realizadas por las auditorías, tanto internas como externas? |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Cuenta la entidad con auditoría interna u otra dependencia que ejerza tareas de este tipo? |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Los reportes como Estados Financieros, Ejecución Presupuestaria, Ejecución del Plan estratégico e Informe de los Auditores internos y externos presentan validaciones que permitan detectar inconsistencias en datos o informaciones? |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Se cuenta con mecanismos de evaluación o autoevaluación que permitan a los colaboradores conocer indicadores de desempeño respecto a sus funciones? |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Se discuten las observaciones y recomendaciones dadas por la Junta de Vigilancia con las áreas examinadas o la gerencia? |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Auditor

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Supervisor

Fecha:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_