

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
CONTADURIA PÚBLICA**

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura*

**Procedimientos de control interno
administrativo y contable que aplica la
Asociación Solidarista ASOPLASMO de la
empresa Plásticos Modernos S.A y afines
en la gestión administrativa, según el
marco integrado de control interno COSO
III, para el año 2021.**

MARIANA VILLARREAL ACUÑA

Junio, 2022

CARTA DEL TUTOR

San José, 19 de junio de 2022

M.B.A Gerardo Calderón Zúñiga
Director de Contaduría
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Mariana Villareal Acuña, cédula de identidad número 1-1519-0307, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Procedimientos de control interno administrativo y contable que aplica la Asociación Solidarista ASOPLASMO de la empresa Plásticos Modernos S.A y afines en la gestión administrativa, según el marco integrado de control interno COSO III, para el año 2021, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de licenciatura en Contaduría.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	9
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	15
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	18
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		90

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

VICTORIA EUGENIA
 ISABEL ROJAS MENESES

Firmado digitalmente por VICTORIA
 EUGENIA ISABEL ROJAS MENESES
 Fecha: 2022.06.19 12:57:07 -06'00'

Licda. Victoria Eugenia Rojas Meneses
Cédula identidad N. 3-0240-0045
Carné Colegio Profesional N. 1180.

DECLARACIÓN JURADA

Yo **Mariana Villarreal Acuña**, cédula de identidad número **1-1519-0307**, en condición de egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de **Licenciatura en Contaduría Pública "Procedimientos de control interno administrativo y contable que aplica la Asociación Solidarista ASOPLASMO de la empresa Plásticos Modernos S.A y afines en la gestión administrativa, según el marco integrado de control interno COSO III, para el año 2021"** es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Llorente, el 20 de junio de 2022.



Firma estudiante: Mariana Villarreal Acuña

Cedula: 1-1519-0307



Lic. Gustavo Adolfo Chaves Vargas
CPA # 5268 / IAI # 635

ASESORÍAS CONTABLES, FINANCIERAS, TRIBUTARIAS, ADMINISTRATIVAS, SERVICIOS DE AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN EN GENERAL

CARTA DEL LECTOR

San José, 10 de Julio del 2022

Lic. Gerardo Calderón Zúñiga, MBA.
Director Carrera Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Mariana Villareal Acuña, cédula de identidad número 1-1519-0307, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE QUE APLICA LA ASOCIACIÓN SOLIDARISTA ASOPLASMO DE LA EMPRESA PLÁSTICOS MODERNOS S.A Y AFINES EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, SEGÚN EL MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO COSO III, PARA EL AÑO 2021", el cual ha elaborado para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública. He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente, lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos; la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre estos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Además, se ha realizado la revisión antiplagio para el trabajo de investigación remitido a este servidor como Lector de acuerdos a la "Política Antiplagio de la Universidad", aplicado para este efecto el "Sistema Antiplagio Ouriginal", obteniendo un resultado de similitudes de un 10,0%.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,

GUSTAVO ADOLFO CHAVES VARGAS
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
GUSTAVO ADOLFO CHAVES
VARGAS (FIRMA)
Fecha: 2022.07.10 19:40:10
-06'00'

Lic. Gustavo A. Chaves Vargas

Cédula identidad No. 1-0904-0350
Carné Colegio Profesional No. 5268

San José, 11 de Julio, 2022

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) **Mariana Villarreal Acuña** con número de identificación **1-1519-0307** autor (a) del trabajo de graduación titulado **"Procedimientos de control interno administrativo y contable que aplica la Asociación Solidarista ASOPLASMO de la empresa Plásticos Modernos S.A y afines en la gestión administrativa, según el marco integrado de control interno COSO III, para el año 2021"** presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública; si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



1-1519-0307

Firma y Documento de Identidad

INDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I: INTRODUCCION	17
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales	17
1.1.2. Delimitación del problema	33
1.1.3. Justificación.....	33
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACION.....	34
1.3. OBJETIVOS	34
1.3.1. Objetivo general	34
1.3.2. Objetivos específicos.....	34
CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA	35
2.1. MARCO TEORICO.....	35
2.1.1. Teorías sobre la definición del control interno.....	35
2.1.2. Conceptualización de los diferentes objetivos del control interno.	37
2.1.3. Importancia de un Sistema de control interno.....	39
2.1.4. Método de control interno. COSO III historia y terminología	40
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	47
2.2.1. Definición de conceptos	47
2.2.1.1. Control Interno	47
2.2.1.2. Sistema de control interno.....	48
2.2.1.3 Riesgo:.....	49
2.2.1.4 Políticas:	50
2.2.1.5 Procedimientos de control	50
2.2.1.6 Manuales de procedimientos.....	51
2.2.1.7 Eficiencia y eficacia	51
2.3. MARCO CONTEXTUAL	52
2.3.1. Antecedentes de la empresa	52

2.3.2. Estructura Organizacional	53
CAPITULO III: METODO	59
3.1. ENFOQUE	59
3.2. ALCANCE	60
3.3. DISEÑO	60
3.4. UNIDAD DE ANALISIS U OBJETO DE ESTUDIO.....	61
3.4.1. Población	61
3.4.2. Tipo de muestra	61
3.4.3. Consideraciones éticas	63
3.5. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	64
3.6. CUADRO DE OPERALIZACION DE VARIABLES.....	66
3.7. ESTRATEGIA DE ANALISIS DE LOS DATOS.....	68
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	69
4.1. Objetivo específico 1: Identificar el sistema de control interno aplicado a los diferentes procesos en la entidad.....	69
4.1.1. Sobre el Control Interno:	69
4.1.2. Sobre el Sistema de control interno:.....	71
4.1.3. Sobre los Procedimientos:.....	72
4.2. Objetivo específico 2: Examinar con base en el marco integrado COSO III, las oportunidades de mejora del sistema de control interno para los procesos administrativo-contable.....	76
4.2.1. Ambiente de control:.....	76
4.2.1.1. Demostración de compromiso con la integridad y los valores éticos.....	76
4.2.1.2. Ejercer vigilancia sobre las responsabilidades y desempeño de control.	79
4.2.1.3. Establecimiento de una estructura organizacional, autoridad y responsabilidades.	81
4.2.1.4. Demostración de compromiso por allegarse de personal competente	83
4.2.1.5. Cumplimiento de las responsabilidades en la consecución de los objetivos.	85

4.2.2. Evaluación de riesgos:	87
4.2.2.1. Especificación de objetivos.....	87
4.2.2.2. Identificación y análisis de riesgos.....	88
4.2.2.3. Evaluación de riesgos de fraude.....	91
4.2.2.4. Identificación y análisis de cambios relevantes que afecten el control interno.	93
4.2.3. Actividades de control	94
4.2.3.1. Selección y desarrollo de actividades de control.....	94
4.2.3.2. Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología.....	100
4.2.3.3. Desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos.	104
4.2.4. Información y comunicación	107
4.2.4.1. Utilización de información relevante.	107
4.2.4.2. Comunicación interna.....	109
4.2.4.3. Comunicación externa.....	111
4.2.5. Actividades de supervisión	112
4.2.5.1. Evaluaciones sobre la marcha y en forma individual.....	112
4.2.5.2. Evaluación y comunicación de deficiencias.	114
CAPITULO V: DISCUSION	116
5.1. Objetivo específico 1: Identificar el sistema de control interno aplicado a los diferentes procesos en la entidad.....	116
5.1.1. Sobre el sistema de control interno:	116
5.2. Objetivo específico 2: Examinar con base en el marco integrado COSO III, las oportunidades de mejora del sistema de control interno para los procesos administrativo-contable.....	118
5.2.1. Ambiente de cesontrol.....	118
5.2.2. Evaluación de riesgos:	121
5.2.3. Actividades de control	123
5.2.4. Información y comunicación	126

5.2.5. Actividades de supervisión	127
CAPITULO VI. CONCLUSIONES	129
6.1. CONCLUSIONES.....	129
6.1.1. Objetivo específico 1: Identificar el sistema de control interno aplicado a los diferentes procesos en la entidad.....	129
6.1.2. Objetivo específico 2: Examinar con base en el marco integrado COSO III, las oportunidades de mejora del sistema de control interno para los procesos administrativo-contable.....	129
6.1.2.1. Ambiente de control.....	130
6.1.2.2. Evaluación de riesgos:.....	130
6.1.2.3. Actividades de control.....	131
6.1.2.4. Información y comunicación	131
6.1.2.5. Actividades de supervisión	132
6.1.3. Objetivo específico 3: Completar una propuesta de procedimientos y documentación de control interno con base al marco integrado de control interno COSO III.....	132
6.2. RECOMENDACIONES:	133
6.2.1. Objetivo específico 1: Identificar el sistema de control interno aplicado a los diferentes procesos en la entidad.....	133
6.2.2. Objetivo específico 2: Examinar con base en el marco integrado COSO III, las oportunidades de mejora del sistema de control interno para los procesos administrativo-contable.7	133
6.2.2.1. Ambiente de control.....	133
6.2.2.2. Evaluación de Riesgos:	134
6.2.2.3. Actividades de control.....	135
6.2.2.4. Información y comunicación	136
6.2.2.5. Actividades de supervisión:	136

6.2.3. Objetivo específico 3: Completar una propuesta de procedimientos y documentación de control interno con base al marco integrado de control interno COSO III.....	137
CAPITULO VII. PROPUESTA.....	138
7.1. Nombre de la propuesta.....	138
7.2. Lugar de desarrollo.....	138
7.3. Objetivo general para la propuesta:.....	138
7.3.1. Objetivos específicos para la propuesta:.....	138
7.4. Cronograma sugerido para la implementación de la propuesta.....	139
7.5. Presupuesto necesario para la implementación de la propuesta:.....	140
BIBLIOGRAFIA.....	219

INDICE DE TABLAS

Cuadro No. 1	Demostración compromiso con integridad y valores éticos (parte I).....	77
Cuadro No. 2	Demostración compromiso con integridad y valores éticos (Parte 2)	78
Cuadro No. 3	Ejercer vigilancia sobre las responsabilidades.	80
Cuadro No. 4	Establecimiento de una estructura organizacional, autoridad y responsabilidades.....	82
Cuadro No. 5	Sobre la demostración de compromiso por allegarse de personal competente	83
Cuadro No. 6	Sobre el cumplimiento de responsabilidades	85
Cuadro No. 7	Sobre el establecimiento de objetivos.	87
Cuadro No. 8	Identificación y análisis de riesgos.	88
Cuadro No. 9	Evaluación de riesgos de fraude.	91
Cuadro No. 10	Identificación y análisis de cambios relevantes.	93
Cuadro No. 11	Sobre la selección y desarrollo de actividades de control (Parte I).....	94
Cuadro No. 12	Sobre la selección y desarrollo de actividades de control (Parte 2).....	97
Cuadro No. 13	Sobre la selección y desarrollo de controles generales para tecnología (parte I)	100
Cuadro No. 14	Sobre la selección y desarrollo de controles generales para tecnología (parte II)	103
Cuadro No. 15	Sobre el despliegue de políticas y procedimientos.	104
Cuadro No. 16	Sobre la utilización de información relevante.	107
Cuadro No. 17	Sobre la comunicación interna.	109
Cuadro No. 18	Sobre la comunicación externa	111
Cuadro No. 19	Evaluaciones sobre la marcha y de forma individual	112
Cuadro No. 20	Sobre la evaluación y comunicación de deficiencias.	114
Cuadro No. 21	Estructura de contenidos del manual.	146

INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1	COSO III - Marco Integrado 201	45
Figura No. 2	Organigrama ASOPLASMO.....	54
Figura No. 3	Proceso cualitativo.....	59
Figura No. 4	Diagrama de flujo – Proceso crédito	74
Figura No. 5	Organigrama ASOPLASMO.....	82
Figura No. 6	Matriz de responsabilidades - RACI.....	153

INDICE DE FORMULARIOS

Formulario No. 1.	AMB.CONT.01 – Aceptación de Junta Directiva para la aceptación código de conducta y ética	199
Formulario No. 2.	AMB.CONT.02 - Denuncias éticas	200
Formulario No. 3.	AMB.CONT.03 - Bitácora participación de entrenamientos, capacitaciones y talleres	201
Formulario No. 4.	EVA.RIEG.01 - Guía para creación de objetivos.	202
Formulario No. 5.	ACT.CONT.01 - Solicitud de compra por caja chica	203
Formulario No. 6.	ACT.CONT.02 – Vale	204
Formulario No. 7.	ACT.CONT.03 - Informe mensual de caja chica.....	205
Formulario No. 8.	ACT.CONT.04 - Arqueo de Caja Chica	206
Formulario No. 9.	ACT.CONT.05 - Análisis de opciones de inversión y aprobación.	207
Formulario No. 10.	ACT.CONT.06 - Conciliación de inversiones.	208
Formulario No. 11.	ACT.CONT.07 - Validación y aprobación de requisitos de crédito.....	209
Formulario No. 12.	ACT.CONT.08 - Conciliación Bancaria.....	210
Formulario No. 13.	ACT.CONT.09 - Conciliación Cuentas por cobrar	211
Formulario No. 14.	ACT.CONT.10 - Inscripción de nuevo proveedor y detalle bancario.....	212
Formulario No. 15.	ACT.CONT.11 - Solicitud aprobación de pago de facturas.....	213
Formulario No. 16.	ACT.CONT.12 - Conciliación de cuentas por pagar.	214
Formulario No. 17.	ACT.CONT.13 - Cédula de antigüedad de saldos cuentas por cobrar....	215
Formulario No. 18.	ACT.CONT.14 - Cédula de antigüedad de saldos cuentas por pagar.....	216
Formulario No. 19.	INF.COM.01 - Formulario de quejas y sugerencias	217
Formulario No. 20.	ACT.SUP.01 - Checklist para revisión de cumplimiento de Manual COSO.	218

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias infinitas a Dios, por ser mi motor de vida en todo momento, ya que en los momentos difíciles de mi carrera profesional siempre me sostuvo, me iluminó y dio fuerzas para seguir motivada hacia el logro de mis metas.

A mis padres Carmen y Luis, porque gracias a su esfuerzo y múltiples sacrificios siempre inculcaron en mí el seguir adelante con mis estudios, me han apoyado en todo momento y me han aconsejado en todos los aspectos de mi vida.

A todos mis hermanos porque siempre han estado a mi lado apoyándome para alcanzar mis metas, especialmente a Danny y Kattia que me han brindado consejo y guía para poder avanzar en cada etapa del desarrollo de este proyecto.

A mi esposo Carlos, quien, con su paciencia, consejos y amor, me ha apoyado para avanzar en cada una de las etapas para concluir este proyecto, su comprensión y colaboración fueron claves para lograr esta meta.

Agradezco a mi suegra Anabelle Ramírez, quien siempre estuvo apoyándome y motivándome en todo momento.

A mi tutora Victoria Rojas Meneses, por toda su orientación, tiempo, dedicación, sus conocimientos han sido fundamentales para poder concluir con este proyecto de graduación.

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos cada día; a mis padres, por su amor, su sacrificio y apoyo incondicional; a mi esposo, por su amor, su paciencia y por ser mi inspiración para profesionalizarme cada día más; a mi abuelita, quien siempre tiene una palabra sabia en el momento justo, un corazón lleno de amor y orgullo por sus nietos; a mis hermanos, por su apoyo incondicional; a mis profesores, por compartir generosamente sus conocimientos; a mis amigos y compañeros de trabajo por creer en mí.

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Esta investigación comprende la evaluación del sistema de control interno de la Asociación Solidarista de Empleados de la empresa Plásticos Modernos y Afines, con base en el Marco Integrado propuesto por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por sus siglas en inglés). Como resultado de la investigación realizada por medio de entrevistas y observación, se determinó la necesidad de contar con una estructura de documentación de control interno que asegure la eficacia y eficiencia de los procedimientos, por lo que se elaboró la construcción de un manual de políticas y procedimientos bajos el marco integrado COSO III contemplando sus cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.

Palabras claves: Sistemas de control interno, COSO III, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.

This research includes the evaluation of the internal control system of the Asociación Solidarista de Empleados de la empresa Plásticos Modernos y Afines, based on the Integrated Framework proposed by the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, for its acronym in English). As a result of the investigation performed through interviews and observation was determined the need of an internal control documentation structure that ensures the effectiveness and efficiency of the procedures, based on that, a job aid for policies and procedures of internal control was developed under the COSO III integrated framework methodology, it takes into consideration the five components: control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and supervision activities.

Keywords: Internal control systems, COSO III, control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and supervision activities.

CAPITULO I: INTRODUCCION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales

El presente trabajo de investigación consiste en la aplicación de los elementos de un sistema de control interno, analizando la situación actual de una asociación solidarista con base en el Marco Integrado propuesto por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por sus siglas en ingles).

Dado la importancia del control interno para las organizaciones tanto públicas como privadas, se ha identificado que existe una gran variedad de estudios elaborados bajo el Marco Integrado COSO III que sirven como marco de referencia en la ejecución de los objetivos que se plantearán en esta investigación.

Los antecedentes que se seleccionaron corresponden a investigaciones académicas realizadas por estudiantes universitarios a nivel nacional e internacional, en función de su afinidad con el tema de estudio y los aportes metodológicos que constituyen una base sólida para esta investigación; adicionalmente, se tomaron como referencia artículos científicos.

A continuación, se comenta lo extraído de los antecedentes investigados:

En su tesina para optar por el grado de bachiller en administración de empresas en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, “Propuesta de Sistema de Control Interno para el Colegio Científico de Costa Rica con Sede en San Carlos”, Rodríguez M (2011), realizó dicha propuesta debido a que la institución desconocía cuales eran los elementos que debían incluirse en su sistema de control interno para estar alineado con la normativa nacional e institucional con la que rige su labor, por lo que la investigación incluyó los siguientes objetivos por realizar: a) una identificación de los elementos de control interno que aplicaban según las necesidades del colegio, b) proponer un modelo de sistema de control interno, c) proponer un instrumento de autoevaluación que fuese útil con el paso del tiempo.

El método de investigación utilizado por la estudiante fue de carácter cualitativo, porque correspondía a la recolección de datos sin medición numérica y requería la interpretación de datos con el fin de alcanzar el buen entendimiento de la información relativa vinculada al colegio y a su sistema de control interno. Asimismo, su enfoque descriptivo brindó la posibilidad de describir detallada y objetivamente los aspectos generales y antecedentes de la entidad que fue estudiada, por medio de la observación directa y la realización de entrevistas a estudiantes, personal administrativo y docentes para evaluar los elementos del control. Una vez propuesto el modelo de control interno se brindaron las siguientes recomendaciones al Colegio, para asegurar implementación y continuidad de la propuesta a lo largo del tiempo:

- a) Conformar un equipo facilitador, que cumpla con las características que exige la aplicación del instrumento de autoevaluación del sistema control interno. Dicho equipo debe ser facilitador y responsable del mantenimiento y mejora de la metodología de autoevaluación.
- b) Se recomienda implementar prioritariamente la actual propuesta de Control Interno en las actividades administrativas del Colegio Científico de Costa Rica Sede San Carlos, para cumplir lo antes posible con lo establecido en la Ley General de Control Interno.
- c) Revisar anualmente las herramientas propuestas para amoldarlas a las necesidades institucionales en procura del mejoramiento continuo.
- d) Diseñar un manual de los procedimientos y guías adicionales que sean necesarios para la correcta implementación de la propuesta de SCI.
- e) Preparar capacitaciones para los colaboradores, en donde se transmitan conocimientos sobre las características de la metodología, sus responsabilidades, reglamentos y leyes que respaldan las acciones que se realizan para abarcar el tema de Control Interno y especialmente los beneficios que las autoevaluaciones en esta temática reportan en el quehacer del Colegio.

Por otra parte, Solís (2012) en su tesis para optar por el grado de bachiller en administración de empresas en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, propuso la realización de un Manual de procedimientos para los departamentos de control interno y asesoría legal de la Municipalidad de San Carlos, ya que la organización gubernamental no cuenta con un manual de procedimientos que permita a los colaboradores conocer el paso a paso para realizar sus labores. Sus objetivos fueron, realizar un inventario de manuales de procedimientos existentes para determinar el estado de estos, analizar dicha información recolectada y documentar los procedimientos no formalizados para ambos departamentos.

La investigación se ejecutó mediante un enfoque cualitativo y de forma descriptiva, dado que se realizó una descripción específica de cada actividad realizada por los funcionarios de la Municipalidad objeto de estudio, en total se identificaron 11 procesos y 7 subprocesos los cuales incluían el propósito, alcance, políticas, normativa, responsables, conceptos y definiciones, formularios a utilizar y su correspondiente diagrama de flujo, para lograr capturar los detalles en su investigación, se utilizaron algunas técnicas como cuestionarios y entrevistas a los funcionarios. Se concluyó que, a pesar de no contar con la totalidad de manuales de procedimientos, los departamentos de control y asesoría legal, mostraron gran interés acerca de la confección de manuales, puesto que entienden la importancia y la utilidad para la institución. Adicionalmente, su cultura organizacional, no se base en la mejora continua, por lo que de identifiqué que no cuentan con un plan robusto al respecto, como resultado de su investigación, se le recomendó a la Municipalidad de San Carlos los siguientes enunciados:

- a) Implementar el manual propuesto por medio de la investigación.
- b) Crear un plan de actualización de manuales de procedimientos para lograr una mayor eficiencia en la ejecución de los procesos, además de contar con la información más actualizada a la mano.
- c) Divulgar a todos los colaboradores del municipio el manual de actividades de control, para que estén al tanto de la importancia y utilidad que tienen los manuales de procedimientos para la institución.

- d) Evaluar la posibilidad de brindar capacitación o charlas periódicas, con el fin de concientizar y brindar lineamientos al personal de la importancia y forma de actualizar los manuales de procedimientos.
- e) Facilitar una copia del manual a cada funcionario que tiene responsabilidad directa con los procesos, para clarificar las funciones correspondientes a cada individuo y potenciar con ello la eficiencia y rendimiento del Palacio Municipal.

Tres años después, Provasi y Riva (2015), en su artículo *The Updated COSO Report 2013* (El reporte actualizado COSO 2013) publicado por David Publishing Company, investigaron lo relativo al sistema de control interno de las sociedades cotizadas, según la publicación del nuevo marco COSO (Comité de Organización Patrocinadora de la Comisión Treadway) y de esta forma brindaron una explicación amplia de los cambios y mejoras realizadas al modelo que sean de utilidad y fácil implementación para las empresas.

En su artículo lograron sintetizar el objetivo general del Comité, el cual consiste en incrementar la importancia y el alivio de su estructura en un entorno económico cada vez más completo que en el pasado, representando un apoyo válido para que las organizaciones de todo el mundo conciban, implementen y monitoreen un sistema de control interno. Entre los objetivos del nuevo Marco, se incluye la persecución de la reducción de costos a través de la eliminación de controles considerados ineficaces, ineficientes o innecesarios, ya que agregan menos valor en la reducción de riesgos para alcanzar los objetivos comerciales. Con la actualización del marco en 2013, se lanzaron cuatro marcos de referencia:

- a) **Resumen Ejecutivo:** consiste en un resumen que recapitula los aspectos más importantes de COSO 2013. Tiene como objetivo brindar consejos a los directores ejecutivos y otros altos ejecutivos, gerentes y reguladores.
- b) **Control Interno, Marco Integrado y Anexos:** define el marco en detalle, da la definición de control interno, y describe los componentes y principios de control interno.

- c) Control interno, marco integrado, herramientas ilustrativas para evaluar la eficacia del sistema de Control interno: brinda herramientas ilustrativas para evaluar la efectividad de un sistema de control interno.
- d) Control interno externo sobre la información financiera: proporciona enfoques prácticos y ejemplos que ilustran cómo los componentes de los principios establecidos en el marco pueden aplicarse en la elaboración de los balances.

Adicionalmente, en su estudio se citó se hizo hincapié a las limitaciones principales que mostraba el modelo de 1992 en relación con el modelo actualizado del año 2013:

- a) Estaba relacionado únicamente con informes financieros y no con todo tipo de informes.
- b) El seguimiento de la eficiencia y la eficacia se describió como un asunto operativo.

Dichas limitaciones se superaron tanto con la introducción de los 17 principios como con la publicación del COSO ERM en 2004, por lo que concluyó que el marco actualizado muestra cómo ha cambiado el entorno empresarial y proporciona orientación para evaluar el riesgo y mantener controles actualizados.

Años después, Alfaro, Flores, Marín, Rodríguez y Tapia (2017) presentaron su investigación, para obtener el grado de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad de Costa Rica. Propuesta para la mejora de la gestión contable y estructura de control interno en la empresa ElectroCare SA.

En dicha investigación, se planteó que la principal problemática identificada por la compañía citada correspondía a deficiencias en su estructura organizacional en el Departamento de Contabilidad, ya que no contaban con manuales ni procedimientos establecidos con base a una normativa interna, y tampoco se tenían controles respecto de los riesgos asociados con la preparación de estados financieros, aunado a una inadecuada segregación de funciones; estos factores frenaban el desarrollo de la empresa en el logro de sus objetivos.

La citada investigación, tuvo como objetivos, definir y comprender los principales elementos relacionados con el entorno de la compañía, para describir las diferentes áreas y procesos operativos que interviene en la elaboración de procesos contable y de la estructura de control

interno y realizar un diagnóstico sobre las áreas claves identificadas para elaborar una propuesta desde un punto de vista integral, con soluciones concretas a los procesos contables y controles a nivel interno de la entidad, con base en las Normas internacionales de Información Financieras.

Se aplicaron entrevistas al personal administrativo, lo cual permitió determinar a los investigadores que el conocimiento de control interno es básico entre los colaboradores, además confirmaron que no consideraba que se fomentara un ambiente de control que incentivara las mejores prácticas a nivel de cultura organizacional, y además se concluyó que efectivamente no existía documentación apropiada de los procesos, no sólo de puestos de trabajo sino a nivel de procedimientos.

Asimismo, se percibió que las gestiones no se estaban ejecutando eficaz y eficientemente, por lo que se destacaron los siguientes puntos de mejora: a) incorporar más revisiones y controles sobre actividades, b) documentación de controles y procesos, c) implementar un sistema de control interno basado en riesgos, d) revisar y actualizar las políticas y normativa interna de la organización, e) realizar e implementar un plan para la adecuada segregación de funciones y finalmente capacitar al personal sobre el control interno y la importancia de su cumplimiento.

Por su lado, Barquero, Vásquez y Víquez (2017). Propuesta de un sistema de control interno basado en el marco integral de gestión de riesgos corporativos formulado por el Comité de Organización Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), para obtener la Licenciatura Contaduría Pública de la Universidad de Costa Rica, buscaron colaborar a la Asociación Solidarista de Empleados Bancarios (Asebanco), con la implementación de un sistema de control interno formal, capaz de detectar situaciones que, al materializarse, fueran de impacto negativo para la entidad, contribuyendo así en la toma de decisiones de la junta directiva y la dirección ejecutiva.

Los objetivos principales del citado estudio fueron describir el contexto de las asociaciones solidaristas en Costa Rica, detallar la estructura organizacional, diagnosticar la situación actual de Asebanco en cuanto a las políticas, procesos, mecanismos de control relacionados con la

gestión de riesgos corporativos, con el propósito de identificar los puntos claves de la organización en los que debe mejorar y con base en ello, elaborar la propuesta de sistema de control interno que comprenda los elementos planteados en el marco COSO ERM.

La recopilación de la información producida por la Asociación Solidarista se realizó principalmente mediante entrevistas no estructuradas, aplicadas al personal clave de la organización y posteriormente, el análisis de información o los datos recolectados se consideraron los elementos de COSO ERM.

Como resultado de la investigación se identificó las siguientes oportunidades para el buen funcionamiento del sistema de control interno:

- a) Establecer objetivos específicos por cada dependencia de la asociación, de manera que se pueda obtener un mayor apoyo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- b) Definir un indicador para cada objetivo que permita evaluar su nivel de cumplimiento.
- c) Definir y actualizar los procedimientos de los procesos críticos para documentarlos y contralarlos detalladamente.
- d) Analizar la capacidad y uso que se le puede dar al sistema informático en que se apoya la operativa (Sistema optisol).
- e) Elaboración por parte de la junta directiva de un plan de implementación de la propuesta para la gestión de riesgos.

Esta investigación es enriquecedora para el tema de estudio en el presente trabajo, ya que brinda una guía de documentación que puede ser considerada como marco de referencia y consulta en la elaboración del análisis que compete en los próximos capítulos.

Del mismo modo, Miranda (2017), en el trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en Contaduría de la Universidad Hispanoamericana; Control interno del departamento de crédito y cobro de una empresa distribuidora de maquinaria pesada e industrial con base en COSO III para el segundo semestre del 2016, planteó la interrogante para determinar cuáles son los requerimientos mínimos de un sistema de control Interno para que el Departamento de Crédito y Cobro logre el funcionamiento eficiente de sus procesos, dentro de

sus objetivos buscaba la evaluación del funcionamiento del sistema de control interno existente con base en el Marco integral de control interno (Coso III) mediante la revisión de cumplimiento de cada componente, también, revisar y analizar las actividades y procesos del departamento de crédito y cobra para poder determinar los requerimientos mínimos de control requeridos, para finalmente diseñar una propuesta, que mediante los mecanismos de control interno, permita superar la fallas detectadas y lograr efectivamente los objetivos del departamento.

El estudio realizado en la empresa distribuidora mencionada es categorizado como investigación aplicada de carácter cualitativo, debido a la naturaleza de los problemas y objetivos formulados, por lo que para la recopilación de la información se realizaron entrevistas a los diferentes gerentes de la organización, la evaluación consigna las 88 evaluaciones de cada uno de los componentes y los principios consignados en el enfoque COSO 2013 sobre el sistema de control interno, se graficó la información y se sintetizaron los resultados obtenidos. Dentro de los principales hallazgos se recalcan a continuación:

- a) La Administración de la empresa no había considerado la importancia de fortalecer el ambiente de control en ésta, desde orientaciones éticas y de integridad de actuación.
- b) El ambiente de control con que la empresa contaba era muy débil y la falta de compromiso hacia el control interno, e impedía que tuviera herramientas que la fortalecieran y obtener así mejores resultados financieros.
- c) Se evidenció que no existía una metodología de riesgos definida en la empresa que le permitiera evaluar y gestionar los principales riesgos que afrontaba la empresa en el corto, mediano y largo plazo.
- d) Mala gestión por parte de la Gerencia General y la Gerencia Financiera de la empresa respecto del Departamento de Crédito y Cobro, ya que no habían instaurado actividades de control para sus operaciones cotidianas y los pocos controles existentes para dicho Departamento, no se encontraban documentados o aprobados.

- e) La empresa no contaba con mecanismos de comunicación, monitoreo, supervisión y evaluación, en ninguna área, que garantizaran el buen funcionamiento de las diferentes actividades que ejecutaba.

Dado lo anterior, la investigación planteó las siguientes recomendaciones:

- a) Redactar un reglamento interno de trabajo que se convierta en norma reguladora de las relaciones internas con el personal.
- b) Valorar el desarrollo de un plan estratégico de la empresa, que contenga su visión, misión, valores, objetivos, estrategia, metas y medidas de desempeño y fomentar que el proceso de planeamiento estratégico.
- c) Identificar y aprobar la metodología que permita establecer los principales riesgos a los cuales se puede enfrentar, que incluya identificación, análisis y evaluación con el fin de mitigar y gestionar eficazmente esos riesgos:
- d) Diseñar una política de seguridad informática para definir los canales de actuación del personal, de tal manera que se definan las responsabilidades que son inherentes, según el puesto que desempeñen.
- e) Definir un canal oficial de comunicación para la empresa, como medio para dar a conocer la información relevante, en relación, por ejemplo, con aspectos de control interno, objetivos, responsabilidades, implementación de controles, seguimiento y supervisión o cambio de estos, que permita promover acciones eficaces para lograr una buena comunicación en las diferentes estructuras de la empresa.
- f) Definir formalmente las actividades de monitoreo, supervisión y evaluación que cubran todos los ámbitos de la gestión de la empresa.

El trabajo mencionado anteriormente aporta material de valor en cuanto a las herramientas utilizadas como el cuestionario y la guía del manual de procedimientos, así como también las referencias bibliográficas que servirán como base de consulta para la ejecución de la presente investigación.

Se determine que, Rae, Sands and Subramaniam (2017) realizaron un estudio denominado *Associations among the Five Components within COSO Internal Control-Integrated Framework as the Underpinning of Quality Corporate Governance. (Asociaciones entre los cinco componentes dentro del marco integrado de control interno de COSO como base de un gobierno corporativo de calidad)*.

Dicha investigación realizada en Australia tenía como propósito investigar los componentes interrelacionados de COSO, para proporcionar una guía para el diseño de actividades de control dentro de las organizaciones que apuntan hacia la calidad del gobierno corporativo.

Para ejecutar el citado estudio, se utilizó la herramienta de cuestionarios enviados por medio de correo electrónico y cartas de invitación a contralores financieros o jefes de contabilidad seleccionados como parte de una muestra al azar de 450 empresas medianas o grandes que cotizan en bolsa o privadas de toda Australia. Las razones por la que el estudio fue enviado a contralores se debió a las siguientes premisas; a) se presumió que poseían un buen conocimiento de la calidad de las actividades de control, b) debían estar conscientes de cualquier debilidad de control o mal funcionamiento de las actividades de control porque a menudo participan activamente en la supervisión de cualquier revisión o cambio de sistema y c) representaban el nivel intermedio identificado como un problema emergente en el gobierno corporativo.

La literatura discutida en la sección de hipótesis del referido estudio se utilizó para identificar elementos de declaración y se adaptaron para diseñar el cuestionario. Se supuso que la invitación fue recibida por 306 empresas, lo que representaba el marco de muestra final, porque 144 cartas fueron devueltas sin reclamar. Se recibió un total de 69 (53 hombres y 8 mujeres) respuestas utilizables (20% de respuestas utilizables), Treinta y seis (36) encuestados (57,4%) eran de empresas de gran tamaño (es decir, 250 empleados o más) y 25 encuestados (42,6%) de medianas empresas de 100 a 250 empleados.

Dentro de los principales hallazgos del estudio de investigación se determinó que existía una asociación directa entre el entorno de control y la información y la comunicación, también la información y la comunicación tienen una asociación con la evaluación de riesgos, mientras que la evaluación de riesgos está asociada con la formulación de políticas y procedimientos de actividades de control.

Se externó asimismo que era necesario monitorear la política y los procedimientos de la actividad de control para asegurar la implementación, el cumplimiento y la relevancia de la política y los procedimientos de la actividad de control. Además, la primera alternativa SEM apoyaba una asociación entre el entorno de control y la evaluación de riesgos, así como entre la evaluación de riesgos y el componente de información y comunicación; siendo esta última asociación una asociación recíproca.

Lo anterior respaldó la importancia no solo del componente del entorno de control, sino también del componente de información y comunicación para la evaluación de riesgos, así como las evaluaciones de riesgos impacto en la política y los procedimientos de la actividad de control. La consecuencia de estos hallazgos resaltó la necesidad de monitorear estas políticas y procedimientos para su implementación, cumplimiento y relevancia, con el fin de asegurar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno y su interrelación entre los componentes.

Continuando con los antecedentes históricos, se identificó que Cordero (2018) presentó su trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en Contaduría Pública en la Universidad Hispanoamericana llamado; Evaluación del sistema de control interno en el proceso operativo de otorgamiento de créditos en la asociación solidarista de empleados de Fotolit para el primer cuatrimestre del 2018 basado en los componentes del COSO 2013

En la referida tesis la principal interrogante era determinar ¿Como influyen los controles existentes en el otorgamiento de créditos a los asociados de la Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit S.A.?, para lo cual se planteó como objetivos, a) Verificar los procedimientos que realiza la administración para el otorgamiento de los créditos a los asociados de ASEFOT, b) Identificar el ambiente de control estructurado para el proceso de crédito, c)

Evaluar los riesgos de las tareas administrativas, en el proceso de gestión de créditos, d) Valorar el nivel de calidad y confiabilidad de la información brindada a la Junta Directiva y asociados en el tratamiento de créditos aprobados a asociados y e) Proponer un sistema de control interno que permita identificar, evaluar y controlar los procesos de otorgamiento de créditos. Para cumplir los objetivos propuestos la metodología utilizada en la investigación fue de carácter teórico y cualitativo, para ello, la investigación tuvo lugar de directamente en las instalaciones de ASEFOT, con el fin de contar con el suficiente conocimiento con respecto al manejo óptimo de un sistema de control interno, y lograr transmitir dicho conocimiento a la administración y personal involucrado en la entidad en estudio.

Basado en el análisis de los datos se la investigadora concluyó que la Asociación no contaba con suficiente personal para el desarrollo de todas sus actividades operativas y administrativas, en especial el proceso de créditos a los asociados como prioridad en este estudio, y no se existía un sistema de control interno estructurado basado en los componentes del COSO.

No obstante, lo anterior, al tratarse de una organización que se basa en la ley solidarista y según las pautas de una Junta Directiva y asociados, se mantenía un control interno por medio de políticas y normativas establecidas, y para el citado estudio no se encontró evidencia de que existan anomalías en el otorgamiento de créditos.

Además, se identificó la necesidad de proponer un adecuado sistema de control interno y su evaluación; con el fin de mejorar todos sus procesos en pro de evitar riesgos que puedan generarse en todas sus operaciones y en la información suministrada a los asociados. Por lo anterior, se recomendó a la Junta Directiva definir una misión, una visión y cuatro valores primordiales que consideren sean la guía y los pilares de los asociados y sus colaboradores y establecer como política un código de ética donde se documenten principios y valores que garanticen la integridad de quienes forman parte de la organización, tanto para proceso de otorgamiento de crédito como para toda la operación de ASEFOT.

Como parte de los antecedentes de la presente investigación se indagó la situación a nivel internacional, en donde determinó que existen trabajos de investigación similares a la implementación de sistema de control interno bajo el modelo de COSO en Colombia.

En su trabajo llamado Diseño de un sistema de control interno basado en modelo COSO III, para la compañía Induasis S.A.S para obtener el grado de Contaduría Pública de la Universidad de Cundinamarca de Colombia, dicha investigación surgió dado a inconsistencias en diferentes áreas de la organización, Benítez (2020) mostró como en la citada empresa se mantenía una inadecuada la delegación de funciones, ocasionando una deficiencia en la realización de procesos y procedimientos en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Los objetivos planeados para la citada investigación buscaban desarrollar un diagnóstico organizacional en donde se pudiera conocer el funcionamiento de esta y sus procesos, también, identificar las estrategias para detectar, medir y valorar los riesgos asociados, proponer manuales de funciones y procedimientos para la compañía y elaborar instrumentos de control que se ajusten a las necesidades para magnificar la eficiencia de los procesos.

La metodología aplicada para cumplir con los enunciados propuestos fue de un enfoque cualitativo y descriptivo basado en el análisis de observación, aplicación de cuestionarios, entrevistas y documentos, los cuales mostraron que la empresa no poseía un sistema de control interno que permitiera mejorar sus procesos y mitigar los riesgos, adicionalmente, había escasez en la documentación de procesos, manuales de funciones y procedimientos lo cual impedía a los empleados tener claridad sobre las responsabilidades de su cargo, también se identificó que existía gran oportunidad en definir un medio de comunicación para canalizar la información entre todos los colaboradores. Al finalizar dicha investigación estas fueron las recomendaciones más importantes:

- a) Realizar la implementación de la propuesta del sistema de control interno ya que servirá de apoyo para organizar procesos, definir y asignar responsabilidades y compromisos, mitigar y prevenir riesgos y realizar un efectivo control de sus actividades.

- b) Para efectividad de cada proceso, se recomienda fortalecer los canales de comunicación, para así lograr obtener comunicación asertiva y efectiva.
- c) Es recomendable que la compañía monitoree contantemente las actividades realizadas de cada una de las áreas que conforma la organización, puesto que permitirá dar mayor cobertura a las necesidades que se puedan presentar en el curso normal de sus operaciones, con el fin mitigar y prevenir riesgos.
- d) Se recomendó mantener salvadas las versiones de las actualizaciones de la documentación que brinden evidencia de los cambios a través del tiempo para evaluar el progreso y perfeccionamiento de estos.

Finalmente, Millán y Rodríguez (2021) en su investigación por optar el título de Contaduría pública de la universidad de Cundinamarca Colombia, en su estudio denominado: Propuesta de un sistema de control interno basada en la metodología del modelo Coso III, para la empresa Dilmar y Cía. Ltda., evidenciaron una deficiencia en torno al control interno de esa entidad, ya que no había cargos formales, procesos, procedimientos y funciones establecidas, debido a que no contaba con una estructura identificada, por lo cual se presentaba una situación de riesgo debido a la manipulación poco efectiva en los procedimientos de la entidad.

Debido a la problemática que presentó la compañía el equipo de investigación propuso los siguientes objetivos para contribuir con la mejora de la gestión:

- a) Conocer la organización para entender los procedimientos y actividades desarrollados en las áreas y su impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- b) Establecer los riesgos a los que se expone la empresa en las áreas de producción, contabilidad, administración, ventas y recursos humanos, a través de una matriz de riesgos para identificar las medidas de control interno a establecer.
- c) Diseñar el sistema de control interno para la empresa Dilmar y Cia Ltda. a través de un manual, el cual comprenda procedimientos, instructivos y formatos, basados en los diecisiete principios dispuestos en el modelo Coso III.

Para llevar a cabo dicha investigación, se realizó por medio del método cualitativo, haciendo uso de las herramientas como; cuestionarios, entrevistas, técnica TASCOI, matriz FODA, diagrama de la espina de pescado y método de observación. Gracias al uso de los mencionados mecanismos, fue posible identificar los siguientes hallazgos:

- a) Falencias en el ambiente de control, no contaba con una debida organización de sus políticas y procesos a realizar, existía una sobrecarga de funciones y no se realizaban medidas de control y seguimiento a los empleados que permitieran medir su eficiencia, así como su retroalimentación.
- b) No se encontraba establecida una estructura organizacional que permitiera identificar las responsabilidades y funciones de cada empleado debilitando el control de los procesos y procedimientos de cada área.
- c) No se contaba con el mecanismo apropiado para medir, evaluar y afrontar los riesgos que puedan afectar la compañía.
- d) Debilidades en los canales de la información y comunicación establecidos entre las áreas de la empresa, por tal razón se estableció un manual que permitiera canales de comunicación efectivos, junto con el formato de Pqrs (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), para facilitar que la información pertinente fluya de la manera más efectiva
- e) Se observó la ausencia de supervisión en las operaciones y en la manera de administrar los riesgos.

Con el objetivo de subsanar los hallazgos determinados en el estudio se realizaron las siguientes recomendaciones a la gerencia para construir en la mejora continua de la organización:

- a) Estructuración y sistematización de los objetivos a alcanzar, con respecto a la misión y visión trazados por la organización, ajustado al modelo de control interno.
- b) Estudiar la posibilidad de establecer un sistema de gestión de calidad que permita acoplar y ayudar al sistema de control interno para mayor eficiencia de los procesos.

- c) Establecer y comunicar a los miembros de la compañía los niveles jerárquicos, de acuerdo con el organigrama, conociendo sus superiores inmediatos, y que los procesos de comunicación e información sea más eficientes, consiguiendo que los canales de comunicación fluyan de una manera directa para cualquier proceso que se presente.
- d) Evaluar y actualizar periódicamente la matriz de riesgos realizada, para conocer las amenazas que pueden llegar a presentarse en los procesos, buscando una solución o plan de acción que permita mitigar y evitando que se puedan volver a presentar en el futuro.
- e) Realizar una Supervisión continua a cada uno de los procesos, permitiendo una evaluación sobre su eficiencia y eficacia en el desarrollo de la actividad.
- f) Realizar la evaluación y comunicación de cada una de las políticas presentadas para su implementación, como sus objetivos y demás información que sea de vital importancia para las áreas en sus procesos, estas deben de ser transmitidas de una manera adecuada y oportuna para que los empleados tengan el conocimiento e información pertinente a sus actividades.

Los antecedentes investigados anteriormente en cuanto a la implementación de sistemas de control interno bajo la metodología COSO III, brindan un amplio panorama para el estudio en curso; todos ellos tienen en común el uso de la metodología cualitativa y herramientas como cuestionarios y entrevistas que formarán una guía sólida para el presente trabajo de investigación, Asimismo, se evidenció mediante el estudio de los referidos antecedentes que el uso de la metodología COSO III ha brindado grandes beneficios a las organizaciones donde ya se ha aplicado, promoviendo siempre el cumplimiento de las operaciones de una forma eficaz y eficiente bajo un marco estructurado y de fácil seguimiento e implementación para las diferentes áreas de estudio.

Adicionalmente, el material bibliográfico y otros artículos mencionados en cada una de las investigaciones serán de fuente de consulta y soporte para este trabajo de investigación que ejecutado en la Asociación Solidarista de empleados de la entidad Plásticos Modernos y afines.

1.1.2. Delimitación del problema

La investigación acerca del sistema de control interno administrativo contable se lleva a cabo para el año 2021, en la asociación solidaria ASOPLASMO de la empresa Plásticos Modernos S.A y afines, con el propósito de evaluar sus procedimientos actuales y contribuir en el fortalecimiento de estos.

1.1.3. Justificación

Esta investigación se lleva a cabo para subsanar la necesidad de la Asociación Solidarista de empleados de la empresa Plásticos Modernos y afines (ASOPLASMO) de mejorar su sistema de control interno, porque se han identificado algunas brechas en cuanto a los procedimientos administrativos y contables empleados por la asociación en comparación a la documentación que se genera, causando confusión a sus asociados. En virtud de lo expuesto anteriormente, esta investigación tiene implicaciones prácticas ya que se pretende brindar un valor agregado a la asociación aportando soluciones mediante la referida mejora en el control interno bajo un modelo estándar como lo es COSO III.

La citada Asociación presenta una escasez de documentación de procedimientos, reglamentos y actividades diarias de la gestión administrativa, lo cual en muchas ocasiones ha causado reprocesos o confusión a sus asociados, asimismo no se cuenta con controles de actualizaciones de políticas y evaluación del cumplimiento de las existentes como mitigador preventivo de los riesgos inherentes a la operación. De ahí, la importancia de cubrir las necesidades que presenta la asociación y contribuir con la mejora de la eficiencia de sus operaciones, reducción de retrabajos en la gestión administrativa, y brindar mayor confiabilidad en la información financiera.

Con esta investigación se modernizarán los procedimientos y reglamentos, simplificar los lineamientos de ASOPLASMO, mejorando la gestión y entendimiento de los asociados de cada uno de los trámites.

Dado lo anterior, se pretende brindar a la Asociación Solidarista de la empresa Plásticos Modernos SA y Afines recomendaciones de actividades de control e información a implementar para innovar y mejorar los procesos internos bajo los componentes y principios de COSO III, contribuyendo a un adecuado funcionamiento del sistema de control interno.

1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿En qué medida se puede fortalecer el sistema de control interno aplicado por la asociación solidarista ASOPLASMO de la empresa Plásticos Modernos SA y Afines, según el marco integrado de control interno COSO III, para el año 2021?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Construir un sistema de control interno en la asociación solidarista ASOPLASMO de la empresa Plásticos Modernos SA y Afines, según el marco integrado de control interno COSO III, para el año 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el sistema de control interno aplicado a los diferentes procesos en la entidad.
- b) Examinar con base en el marco integrado COSO III, las oportunidades de mejora del sistema de control interno para los procesos administrativo-contable.
- c) Completar una propuesta de procedimientos y documentación de control interno con base al marco integrado de control interno COSO III.

CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1. MARCO TEORICO

La evolución de las empresas se ha evidenciado con el paso de los años en todos los ámbitos de su entorno, desde las tecnologías de información, las actividades comerciales, el mercadeo, la concepción de los colaboradores, la forma de contabilizar las transacciones con métodos innovadores y modernización de los métodos para administrar y tomar decisiones para asegurar el éxito de estas.

Todo lo expuesto sustentado por grandes investigaciones que han guiado a las entidades a su mejora continua y crecimiento paulatino para potenciar su permanencia en el mercado globalizado.

La administración de una entidad busca integrar todas las actividades y recursos de la organización de una forma eficaz y eficiente para el logro conjunto de los objetivos. Según Robbins, Stephen P (2000), la administración comprende las funciones de: planificación, organización, dirección y control. (p.8-9). Como se puede notar este último es de vital importancia para asegurar que todas las etapas de la administración se cumplan según los planes trazados y de forma preventiva poder gestionar las acciones correctivas necesarias. A continuación, se citarán los aportes efectuados por estudiosos en cuanto al control interno y su importancia.

2.1.1. Teorías sobre la definición del control interno

Definir el control desde una perspectiva definitiva se ha convertido es uno de los más grandes retos para los estudiosos ya que puede ser percibido de diferentes maneras y aplicado de formas distintas según la disciplina. Mantilla Blanco, Samuel A (2013), confirma que: el control no es patrimonio exclusivo de ninguna disciplina científica. Control es control. Es una función relación que implica varios campos del conocimiento porque su aplicación no depende del control mismo sino de aquellas esferas en las cuales debe hacer eficiente. (p.66).

Lo anterior nos muestra que efectivamente el concepto de control engloba más de una arista que por medio de metodologías pueden ser implementadas a cualquier ámbito, pero ¿qué es control interno para las organizaciones?; según Santilla González, J.R (2015), el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adoptan la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de la entidad. Es un proceso que incluye las actividades que llevan a cabo todos los miembros de una entidad económica para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales (p.48-49).

El aporte del último autor radica en que considera y posiciona el control interno holísticamente como un medio integral para la correcta ejecución de las funciones de cada una de las áreas de la entidad desde todos los niveles jerárquicos de la organización.

Por otro lado, el estudio realizado en el libro Control interno por el señor Meléndez (2016), busca fortalecer el sentido de responsabilidad de las entidades en cuanto al control interno, para implementar estrategias y metodologías que permitan por medio de sus operaciones el logro de sus objetivos, tomando como referencia aportes realizados en 1992 por el Committee of Sponsoring Organization Treadway Commission en su primer informe COSO – Marco Integrado de Control Interno utilizando herramientas que permitan a las empresas contar con un marco de control interno eficaz y eficiente.

El autor Meléndez Torres evaluó el control interno desde la perspectiva del diccionario de la real academia española, y adicionalmente tomó como referencia el significado para el sector público basado en los apartes del instituto Americano de Contadores Públicos AICPA y los aportes realizados por COSO para concluir que el control interno: es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonios, promoción de la eficiencia de sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. (P.22).

Ambos estudiosos concuerdan en que el control interno es considerado una serie de metodologías desarrolladas bajo la responsabilidad de todos los colaboradores, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas de forma eficaz y eficiente, sin perder de vista la importancia de salvaguardar sus activos y patrimonio.

2.1.2. Conceptualización de los diferentes objetivos del control interno.

Los objetivos definen la finalidad o la meta que se desea alcanzar ya sea por un individuo, proyecto y organización en un determinado periodo de tiempo, sirven como guía de acción para el logro de estos, además que su cumplimiento puede determinar el resultado de las actividades ejecutadas como éxito o fracaso. Es por ello, que es importante destacar los principales conceptos presentados por varios estudios en relación con los objetivos de control interno, ya que de estos dependen el éxito de un sistema de control interno planificado y ejecutado según los lineamientos de la organización.

Según Santillana (2015), los objetivos de control interno son:

1. Estimular el acatamiento y adhesión a la legislación, normatividad y a las políticas prescritas por la administración.
2. Promover eficiencia operativa.
3. Asegurar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional.
4. Salvaguardar los activos y la documentación relevante. (p. 56-58)

Por otro lado, Meléndez (2016) indica que los objetivos del control interno son:

1. Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios que debe brindar la empresa.

2. Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
3. Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas.
4. Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
5. Fomentar e impulsar la práctica de integridad y valores éticos institucionales.
6. Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos y privados de rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión y objetivo encargado y aceptado. (p.25-26)

A raíz de sus investigaciones tanto de (Santillana, 2015) y (Meléndez ,2016) concuerdan en que los primeros 4 objetivos son las pautas generales para asegurar el éxito de un control interno debido a que coadyuvan en o para:

1. Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas: Permite que existan criterios estándar, sólidos y bien estructurados para el uso adecuado de los recursos y elaboración de las funciones siguiendo las disposiciones establecidas en dichos lineamientos, por lo que también facilita a los colaboradores el conocer su marco de acción
2. Promover la eficiencia, efectividad y economía de las operaciones: En conjunto estos 3 conceptos permiten lograr los objetivos y metas establecidas en relación con los bienes y servicios producidos, tomando en cuenta las condiciones de costo, tiempo y oportunidad de los recursos tanto físicos, financieros y humanos utilizados para generar el bien o servicio con el menor grado de desperdicio.
3. Salvaguardar los activos de pérdidas o usos indebidos: permite a la administración elaborar planes preventivos con el fin de detectar operaciones irregulares, no autorizadas o defectuosas que puedan generar pérdida de recursos o bien del producto o servicio brindado por la entidad.

4. Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad: la información es básica para conocer la gestión de la entidad y para la toma de decisiones oportuna, desde todas las aristas, por lo que la presentación de los estados financieros de forma correcta y con base a las normas de contabilidad brindará una seguridad razonable a los usuarios de dicha información. Adicionalmente, la inclusión de notas explicativas brindará confiabilidad en la gestión de la administración y en los resultados de la operación.

Adicionalmente, Meléndez, 2016, brinda una mayor visión considerando la integridad y valores éticos un reforzamiento importante en la gestión de un sistema de control, ya que de ellos va a depender que la estructura organizacional de la empresa conozca cuáles son los valores aceptados que deben ser aplicados por los colaboradores, como parte de la cultura organizacional que ayude al logro de los objetivos.

2.1.3. Importancia de un Sistema de control interno

Al revisar los objetivos de control interno en el apartado anterior, se puede determinar que es de suma importancia contar con la implementación de un sistema (procesos y lineamientos) de forma integral para asegurar que dichos propósitos sean llevados a cabo de forma exitosa y así contribuir positivamente en los resultados de la organización.

A continuación, se sintetizan algunas de las razones expuestas por Santillana (2015), con el fin de enlistar los principales beneficios de contar con un buen sistema de control interno (SCI), para ello deben:

- a) Formar parte de la cultura organizacional de la empresa y ser de conocimiento general para los colaboradores.
- b) Permitir el logro de los objetivos de la entidad con un grado de seguridad razonable.
- c) Permitir la toma de decisiones de una forma eficaz, eficiente, que integren el marco ético y una cultura de calidad y mejora continua.

- d) Permitir de forma proactiva la identificación, evaluación y prevención de los riesgos inherentes de la operación, así mismo, establecer mecanismos para su evaluación constante, que permitan minimizar, mitigar o prever cualquier desviación de los procesos o pérdidas en las que pueda incurrir la empresa.
- e) Enlistar todas las actividades relacionadas por las diferentes áreas de la administración con el fin de delimitar todas las funciones y responsabilidades de dicha área y su personal, lo cual permitirá la realización eficaz y eficiente de cada una de las actividades.
- f) Contar con información que sea correcta, integra, confiable y oportuna que contribuya en la toma de decisiones tanto contable, financiera, administrativa y operativamente en el momento que sea necesario.
- g) Reducir o mitigar los errores, debilidades o fallas de control, por lo que hay que tener en cuenta que existe esa limitante inherente, por lo que el SCI, brinda una seguridad razonable mas no absoluta para la gestión de la administración. Recordando que cada uno de los elementos del control es ejecutado por personas y no se está exento a error humano y otras desviaciones. De ahí la importancia que el SCI se encuentre en constante revisión y actualización.

2.1.4. Método de control interno. COSO III historia y terminología

El Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en español (comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway), se dedica a proporcionar liderazgo mediante la creación de marcos y guías generales acerca del control interno, gestión de riesgo para mejorar el desempeño de las organizaciones y reducir la posibilidad de fraude, dicha organización se encuentra compuesta por el sector privado, patrocinado por:

- American Accounting Association (AAA).
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA).

- Financial Executives International (FEI).
- Institute of Management Accountants (IMA).
- The institute of internal auditors (IIA).

En 1992, COSO publicó el Marco integrado de Control Interno, el cual fue muy reconocido para diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad. A través del tiempo las organizaciones han evolucionado tecnológicamente y globalmente, con el objetivo de buscar la transparencia y responsabilidad de los sistemas de control interno que apoyan la toma de decisiones de la organización.

En el 2013, el Marco integrado de Control interno (en adelante, *Marco*) presentó algunas actualizaciones y mejoras con el fin de facilitar su aplicación y uso. Algunas de las mejoras implementadas es la formalización de conceptos fundamentales que fueron presentados en 1992, actualmente son presentados como principios que a su vez forman parte de los 5 componentes de control interno como requisitos de un control interno efectivo.

El *Marco* establece que un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos: requiere del juicio y del criterio profesional para determinar el nivel de control que es necesario aplicar, para seleccionar, desarrollar y desplegar los controles a toda la organización. También, debe ser aplicado por la dirección y auditores internos, a la hora de supervisar y evaluar la efectividad del sistema de control interno.

Definición de Control Interno según COSO III – Marco integrado:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de la 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, relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Objetivos según COSO III – Marco integrado:

Se establecieron tres categorías, que permiten a las entidades centrarse en sus expectativas y desarrollo de actividades para la consecución de sus metas.

- **Objetivos Operativos:** referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones y recursos de la entidad. Además, de salvaguardar los activos de riesgo de pérdida.
- **Objetivos de información:** se refiere al despliegue de los estados financieros e información no financiera, tanto externa como internamente, que abarcan un grado de confiabilidad, exactitud y transparencia.
- **Objetivos de cumplimiento:** acatamiento de las leyes y normas que sean aplicables para la organización.

Componentes del Control Interno COSO III – Marco integrado (2013):

Según el *Marco* consiste en 5 componentes básicos, que serán la base de esta investigación, junto con sus diecisiete principios asociados, según se detallan a continuación:

Ambiente de control:

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permite al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia relevante en el resto de los componentes del sistema de control interno.

Evaluación de riesgos:

La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación con unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de los objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que pueden tener posibles cambios Enel entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

Actividades de control:

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente se encuentra integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

Información y comunicación:

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de afuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de control hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Actividades de Supervisión:

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes de control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de la administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

Relación entre Objetivos y Componentes COSO III – Marco integrado (2013):

El Marco, establece que existe una relación estrecha entre los objetivos y los cinco componentes del modelo. En donde los objetivos representan el esfuerzo que la entidad realiza por alcanzar y los componentes, lo que se necesita para lograr los objetivos. Su representación se realiza por medio de cubo que permite visualizar la relación entre cada uno de ellos. En donde:

- Las tres categorías de objetivos (Operativos, de información y de cumplimiento) están representados por columnas.
- Los cinco componentes están representados por filas.
- La estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión.



Figura No. 1 COSO III - Marco Integrado 201

Fuente: recopilado del método de COSO - Marco Integrado (2013).

Componentes y Principios COSO III – Marco integrado:

El *Marco*, establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente, con los que una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios para la consecución de sus objetivos, tanto operativos, de información y de cumplimiento, se enumeran a continuación:

Ambiente de Control

- Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión
- Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
- Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia del personal.
- Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

- Principio 6: Especifica objetivos relevantes
- Principio 7: Identifica y analiza los riesgos
- Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude
- Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes en el sistema de control interno.

Actividades de control

- Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control
- Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Sistemas de información

- Principio 13: Usa información Relevante
- Principio 14: Comunica internamente
- Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control – Monitoreo

- Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

2.2. MARCO CONCEPTUAL

En el siguiente apartado se incluyen los conceptos básicos a partir del análisis de las teorías del tema en estudio, que serán utilizados a lo largo de la investigación con el fin de facilitar la comprensión del documento que revisaremos a continuación:

2.2.1. Definición de conceptos

2.2.1.1. Control Interno

La definición de control interno ha evolucionado con el paso de los años con el propósito de abarcar dentro de la misma todos aquellos componentes que deben ser considerados a la hora de su interpretación y aplicación en las entidades económicas.

El control según Torres (2015), puede definirse como la función administrativa de vigilancia y regulación de las actividades y comportamientos, que tiene como fin asegurar que los resultados últimos concuerden con los objetivos planeados (p.246)

En esencia el control ayuda como instrumento de comparación entre los objetivos planificados de la compañía vs lo ejecutado con el fin de identificar acciones necesarias para tomar las mejores decisiones.

Por el otra parte, Meléndez (2016), indica que el control interno es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo, realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. (p.22).

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commision (COSO III, Marco integrado de control interno 2013) define el control interno como el proceso llevado a cabo por la administración y el personal de la organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, reporte y cumplimiento.

Esta Definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías-operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas-es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas – no se trata solamente de manuales, políticas, sistema y formularios, sino de personas y las acciones que estas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable-no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad
- Es adaptable a la estructura de la entidad – flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o una filial, división operativa o proceso de un negocio en particular.

2.2.1.2. Sistema de control interno

Según el marco normativo de Costa Rica en la Ley #8292, Ley General de Control Interno del 31 de Julio del 2002, en su Capítulo II, Artículo 8 el sistema de control interno se visualiza como: “La serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar la seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público, contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”

A pesar de que la definición anterior aplica para el sector público de Costa Rica, su definición se encuentra alineado con lo expuesto tanto por COSO III – Marco Integrado (2013) y otros estudiosos. En donde se enfatiza que un Sistema de control interno (SCI) vela por la

salvaguada de los activos y patrimonios, y a su vez el logro de las metas definidas de forma eficaz y eficiente.

Por otro lado, Santillana González, Juan Ramon (2015), en su libro, nos amplía la definición en un dónde indica que: un sistema de control interno (SCI) es una serie de procesos y elementos que, al ser implantados de manera integral, permiten una seguridad razonable de que se logren los objetivos de una entidad; y puedan tener una naturaleza estratégica, administrativa u operativa. Es decir, es un conjunto de referencias y mecanismos de mejores prácticas que se aplican a la previsión, planeación, organización, ejecución, dirección, información y seguimiento para darle certidumbre a la toma de decisiones, orientado a las organizaciones en el logro de sus objetivos bajo un ambiente eficiente, ético, de cumplimiento, calidad y mejora continua. (p.121)

2.2.1.3 Riesgo:

Según COSO III – Marco Integrado (2013), el riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos.

Adicionalmente, Santillana (2015), plantea que el riesgo es: la probabilidad, y su posible impacto, de que un evento adverso obstaculice o impida el logro de los objetivos institucionales, o que incida negativamente en el funcionamiento y resultados de una entidad. (P.8)

Del concepto anterior se derivan los conceptos de tipos de riesgos que se deben tomar en consideración al evaluar un sistema de control interno. Santillana (2015) indica:

Riesgo de control: Representa el riesgo de que errores importantes (que excedan la importancia relativa al agregarse a otros errores) que pudieran existir en un determinado proceso o actividad, o en un rubro específico de los estados financieros, no sean prevenidos o detectados oportunamente por el sistema de control interno en vigor. (P.8)

Riesgo Inherente: Representa el riesgo de que ocurran errores importantes en un tipo específico de proceso o actividad, o en un rubro específico de los estados financieros (cuenta, saldo o grupo de transacciones), en función de la naturaleza, características o particularidades

del negocio; sin considerar el efecto de los procedimientos de control interno que pudieran existir. (p.8).

2.2.1.4 Políticas:

Según la legislación costarricense, en la Ley #8292, Ley General de Control Interno (04 de septiembre 2002), se definen las políticas como: Criterios o directrices de acción elegidas como guías en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional. Sirven como base para la implementación de los procedimientos y la ejecución de los controles.

Adicionalmente, Torres, Z (2015) establece que las políticas son guías de acción que conllevan una serie de beneficios a los implantadores de estrategias y tácticas, en su responsabilidad por alcanzar los resultados establecidos. (p.286)

Hernández y Rodríguez, S., Palafox de Anda, G., Aguado Cortes, C. (2020) indican que: las políticas son fundamentales para la correcta administración y gerencia de una empresa. Se definen como: “guías generales de la acción gerencial que permiten lograr la estrategia, son establecidas por la alta dirección”. Tienen como finalidad unificar los criterios para el desarrollo de otros instrumentos de planeación derivados del marco rector, y orientar las decisiones de los mandos gerenciales hacia los objetivos estratégicos. (P.239)

2.2.1.5 Procedimientos de control

Ley #8292, Ley General de Control Interno (04 de septiembre 2002). Establece que un procedimiento puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Los procedimientos pretenden lograr el desarrollo de las tareas con la mayor eficiencia a fin de alcanzar un objetivo específico. La importancia de los procedimientos radica en ordenar y simplificar las actividades que conforman un trabajo de forma

tal que permitan alcanzar eficientemente los objetivos planteados, además proporciona a las organizaciones la posibilidad de estudiar y analizar mejor su desempeño y resultados.

Los procedimientos también son definidos por Hernández y Rodríguez, S., Palafox de Anda, G., Aguado Cortes, C. (2020) como: Planes operativos de flujo continuo y permanente para lograr un producto o servicio determinado. Expresan la secuencia cronológica de las fases de la operación o del proceso, así como los requisitos de forma y fondo que deben cumplirse tanto en las fases intermedias como en el proceso completo para alcanzar su objetivo y función. (p.241)

2.2.1.6 Manuales de procedimientos

Según Hernández y Rodríguez, S., Palafox de Anda, G., Aguado Cortes, C. (2020), los manuales son compendios de todos los documentos administrativos, relativos a la estructura, sus organigramas, la organización de los procesos, los puestos y las funciones, que van acompañados de cartas de presentación, misión, visión y valores, además de la historia de la organización. Facilitan, entre otras cuestiones, el proceso de integración a la organización, a las áreas de trabajo y a los puestos por desempeñar. Actualmente es factible poner estos documentos a disposición del personal —y de todas las partes interesadas que consideren que lo requieren para hacer las sinergias empresariales— en formato electrónico. En ocasiones, en las páginas web o los portales de las empresas se ponen a disposición del público en general algunas partes de estos manuales. (P.244)

2.2.1.7 Eficiencia y eficacia

Según Hernández y Rodríguez, S., Palafox de Anda, G., Aguado Cortes, C. (2020), la eficiencia se define como: El cabal cumplimiento de los procedimientos y las reglas establecidas, así como la correcta utilización de los recursos: maquinas, materiales, tecnología y factor humano, asignados para el logro de metas. Por otro lado, la eficacia es definida como: Alcanzar los objetivos, sin aplicar estrictamente el procedimiento, sus normas y las políticas. (p.87-88)

De lo anterior, se puede inferir que la eficiencia es la relación del uso de los recursos versus el valor de estos para logro de los objetivos a un menor costo y a su vez, la eficacia, es el hecho de alcanzar las metas como tal.

2.3. MARCO CONTEXTUAL

2.3.1. Antecedentes de la empresa

La asociación solidarista de empleados de Plásticos Modernos S.A y afines, en su abreviatura ASOPLASMO, tiene su origen en marzo 4 del año 1988, su ubicación geográfica data en la Ribera de Belén, Heredia, mismo sitio donde reside la empresa. Nació como una organización social que administra recursos y ofrece servicios para el bienestar económico y social de sus asociados.

Actualmente ASOPLASMO cuenta con 141 asociados activos y brinda diferentes servicios, entre ellos, convertir parte de la cesantía (2%) de una expectativa en un derecho real, diversidad de convenios con empresas y proveedores con mejores condiciones, facilidad de realizar otros ahorros voluntarios, facilidades de créditos, facilidad de pagos de servicios públicos y póliza de vida Momentos de Vida.

La asociación se constituyó de acuerdo con lo estipulado en la ley de Asociaciones Solidaristas, No. 6970 y su reglamento. Se realizó la respectiva promulgación del Estatuto, en donde se emitieron los lineamientos necesarios para el ordenamiento de sus actividades, y en particular, a nivel estratégico se definieron los siguientes:

Misión:

Lograr contribuir con el bienestar del asociado y su familia.

Visión:

Ser la organización social que apoye y facilite el crecimiento socioeconómico y desarrollo integral de sus asociados.

Objetivo Principal:

Promover el desarrollo integral del asociado atendiendo satisfactoriamente sus necesidades socioeconómicas con servicios de calidad, en busca de cumplir sus expectativas y mejorar su calidad de vida.

Fines:

- Fomentar la armonía, los vínculos de unión y la cooperación solidaria entre los empleados y entre estos y la empresa.
- Formular, realizar y difundir todo tipo de programas de interés para sus asociados, que contribuyan a fomentar la solidaridad entre sus asociados y sus familias.
- Defender los intereses socioeconómicos del trabajador asociado, a fin de procurarle un nivel de vida digno y decoroso y sea participe de los servicios y beneficios que le brinde la asociación o la empresa.
- Desarrollar campañas de divulgación dentro de la empresa, tales como cursos y seminarios, así como editar folletos que lleven como objetivo principal informar a sus asociados sobre las actividades de la empresa, del solidarismo y de la doctrina que lo inspira.
- Establecer un fondo de reserva del 10% para cubrir el pago del auxilio de cesantía y la devolución de ahorros a los asociados.

Como parte de la normativa, ASOPLASMO cuenta con un reglamento de crédito para regular las transacciones de los asociados, sin embargo, se encuentra desactualizado.

Adicionalmente, la asociación utiliza el sistema informático llamado CODEAS, el cual satisface los requerimientos para la gestión de las transacciones tanto administrativas y contables que apoyan el cumplimiento de los objetivos.

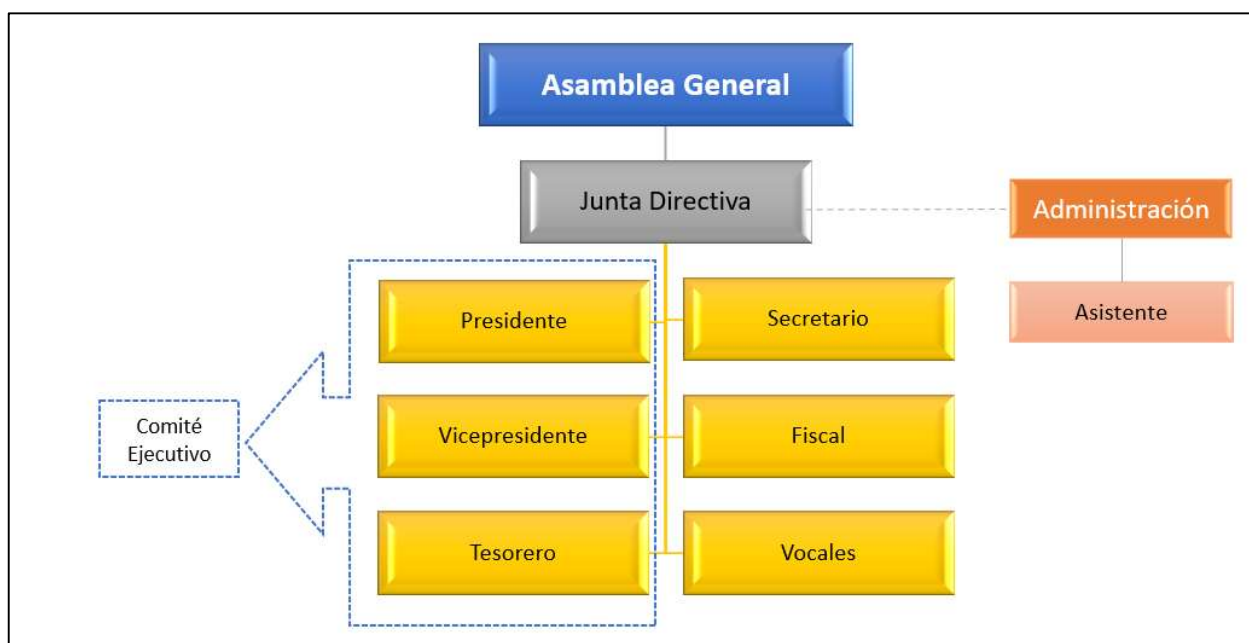
2.3.2. Estructura Organizacional

La Ley 6970, Ley de Asociaciones solidaristas estipula en su artículo 42 “La asociación será dirigida y administrada por una Junta Directiva compuesta al menos por cinco personas y deberá garantizar la representación paritaria de ambos sexos. Sin perjuicio de que puedan

usarse otras denominaciones para los cargos, la Junta Directiva estará integrada por una presidencia, una vicepresidencia, una secretaría, una tesorería y una vocalía; estas personas fungirán en sus cargos durante el plazo que se fije en los estatutos, el cual no podrá exceder dos años, y podrán reelegirse indefinidamente. Dichos nombramientos deberán efectuarse en Asamblea General ordinaria. En toda nómina u órgano impar la diferencia entre el total de hombres y mujeres no podrá ser superior a uno”

Según se menciona anteriormente, ASOPLASMO cumple con la estructura indicada por la ley 6840, también, cuenta con el soporte de un administrador y un asistente administrativo para las gestiones administrativas y transaccionales diarias con los asociados, además, se realizó la creación de un comité ejecutivo compuesto por el presidente, vicepresidente y tesorero con el propósito de gestionar la toma de decisiones gerenciales de carácter urgente y posteriormente se ratifican en la reunión de junta directiva quincenal. A continuación, se muestra el organigrama:

Figura No. 2 Organigrama ASOPLASMO



Fuente: Elaboración propia. Con base en información proporcionada por administrador de la asociación solidarista (ASOPLASMO).

En el estatuto de la asociación se delimitaron las funciones que desempeñan cada uno de los miembros de la junta directiva, a continuación, se detallan sus funciones, las mismas que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales en el día a día:

Son atribuciones de la junta directiva:

- Velar por el fiel cumplimiento de los estatutos
- Ocuparse de la realización práctica de los fines señalados en el estatuto, así como cumplir los acuerdos legalmente tomados por la Asamblea General.
- Administrar los bienes de la asociación conforme se establece en los estatutos y reglamentos.
- Admitir y suspender a los miembros de la asociación.
- Emitir los reglamentos, aprobar y reformar el presupuesto anual.
- Recibir y entregar por inventario los bienes de la asociación.
- Integrar comisiones especiales.

Son atribuciones del presidente:

- Asistir puntualmente y presidir las asambleas generales y reuniones de la junta directiva.
- Representar judicial y extrajudicialmente a la asociación, con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma.
- Convocar las asambleas generales y las sesiones de junta directiva.
- En caso de requerirse, autorizar con su firma, junto con el tesorero, los cheques girados por la asociación.
- Dirigir y mantener el orden en los debates, así como suspender y levantar las sesiones.
- Presentar a la asamblea ordinaria anual un informe de las actividades de la asociación durante el ejercicio para el que fue nombrado.
- Velar por la buena marcha y administración de la asociación durante el ejercicio para el que fue nombrado.

- Velar por la buena marcha y administración de la asociación, observando y haciendo observar los estatutos, reglamentos y resoluciones de la asamblea general y de la junta directiva.
- Otorgamiento de poderes.

Son atribuciones del vicepresidente:

- Asistir puntualmente a las reuniones de junta directiva y a las Asambleas generales.
- Suplir al presidente de la junta directiva cuando este se encuentre ausente temporalmente, con la plenitud de poderes del presidente. Basta la sola afirmación del presidente de que actúa en funciones del presidente para que le tenga como tal, sin necesidad de más pruebas o requisitos.
- Desempeñar eficientemente las comisiones y tareas que se le encomienden.

Son atribuciones del secretario:

- Asistir puntualmente a las reuniones de junta directiva y a las Asambleas generales.
- Redactar, firmar y llevar toda la correspondencia de la asociación.
- Llevar los libros de actas de asambleas generales y libro de actas de junta directiva.
- Llevar junto con el tesorero, el registro de afiliados.
- Encargarse de aquellas funciones de divulgación o enlace que le asigne la junta directiva.
- Llevar adecuadamente los archivos de la asociación.

Son atribuciones del tesorero:

- Ocuparse del cobro de cuotas de los asociados
- Encargarse de todo el aspecto contable y económico de la asociación.
- Firmar los recibos, cheques, y demás documentos de la Tesorería.
- Depositar a nombre de la asociación, en el banco que la junta directiva señale, los dineros ingresados por cualquier concepto.

- Dar cuenta a la junta directiva, por lo menos cada tres meses, del movimiento económico de la asociación.
- Presentar un informe financiero de las labores en las asambleas generales.
- Llevar los libros mayor y diario y sus respectivos auxiliares.

Son atribuciones de los vocales

- Desempeñar eficientemente las comisiones y tareas que se le encomienden.

Son atribuciones de los fiscales:

- La vigilancia de la asociación estará a cargo de un cuerpo de dos fiscales que actuarán con las facultades y obligaciones que establece el artículo 197 del código de comercio en lo que sea aplicable a las asociaciones solidaristas, además tendrán como atribuciones:
 - Vigilar por la conservación debida de los bienes de la asociación.
 - Levantar las informaciones que considere convenientes y ponerlas en conocimiento de la junta directiva.
 - Denunciar a la junta directiva o a la asamblea general cualquier irregularidad que note en el funcionamiento de la asociación o en la conducta de sus directores o afiliados.
 - Vigilar que los actos de la asociación y la conducta de los miembros de la junta directiva se ajusten a lo dispuesto en los estatutos y las leyes que rijan la materia.
 - Refrendar los estados financieros que presente el tesorero y revisar los libros y registros que deban llevar este y el secretario.
 - Presentar el informe de fiscalía en la asamblea general.

Adicionalmente, la asociación solidarista como parte de sus esfuerzos para el logro de sus objetivos cuenta con el apoyo administrativo de 2 personas, asignadas principalmente a las siguientes funciones operativas:

- Procesar ingresos y egresos de asociados.
- Generación de cálculo para deducciones de planillas semanales y quincenales.

- Aplicación de las deducciones de planilla efectuadas por la empresa.
- Trámite de solicitudes de créditos.
- Trámite de vales (préstamo rápido).
- Trámite solicitudes de retiro de ahorros voluntarios y navideños.
- Aprobación de créditos en Sistema.
- Procesar pagos a proveedores.
- Aprobación de transacciones para transferencias.
- Generación de archivo para transferencias (para subir a la página del banco).
- Procesar pagos de servicios públicos (BN Servicios).
- Registrar pagos de los servicios públicos en el Sistema.
- Inventario físico proveedores.
- Ingreso de cobros mensuales.
- Conciliaciones bancarias.
- Aplicación de pagos/abonos extraordinarios.
- Realizar Facturación Electrónica por las comisiones de pago a proveedores.
- Envío estados de cuenta mensuales.
- Presentar planilla mensual a CCSS Sicere.
- Presentar declaraciones mensuales ATV.
- Revisión de auxiliares.
- Cierre Mensual.

CAPITULO III: METODO

En este capítulo se describen las decisiones metodológicas y los pasos que se llevan a cabo para la recolección y el análisis de la información.

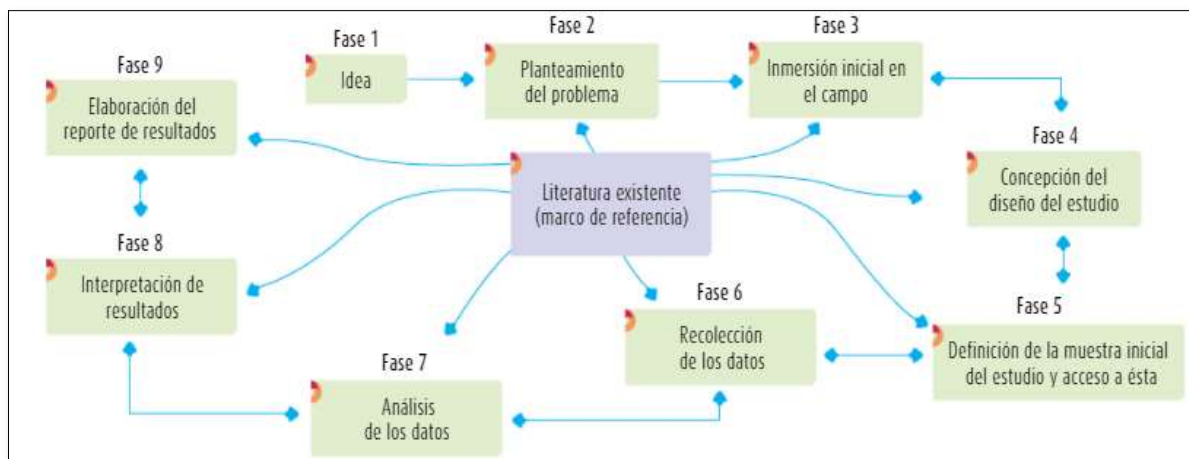
3.1. ENFOQUE

Según Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C. (2014), estas son algunas de las características principales de las investigaciones cualitativas:

- Se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas).
- Se utilizan métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados.
- La recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos).
- El investigador realiza preguntas más abiertas. Recolecta datos expresados de forma escrita, verbal y no verbal, así como el visual, los cuales describe, analiza y convierte en temas que vincula y reconoce sus tendencias. (P.8)

A continuación, se visualizan las fases del proceso cualitativo:

Figura No. 3 Proceso cualitativo.



Fuente: extraído del libro Metodologías de la investigación. Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C. (2014), (p.7).

Esta investigación es realizada bajo el enfoque cualitativo, ya que se utilizará la recolección de datos de procesos y procedimientos sin una medición numérica para definir las preguntas de investigación en el proceso de interpretación y análisis de datos; además, se seleccionarán herramientas para la recolección de datos herramientas como: entrevistas abiertas, discusión, evaluación de experiencias, análisis, entre otros.

3.2. ALCANCE

Según Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C. (2014). Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (P.92).

En el caso de esta investigación se aplica, el alcance descriptivo, ya se propone construir un sistema de control interno para ASOPLASMO, con base a la recolección de datos para la identificación del sistema de control interno vigente, examinar las oportunidades de mejora utilizando como referente el marco integrado COSO III y completar una propuesta de procedimientos descriptivos y documentación como resultado de ésta.

3.3. DISEÑO

(Sandín 2003, citado por Hernández et al, 2014, p.496) menciona que la investigación-acción pretende, esencialmente, propiciar el cambio social, transformar la realidad (social, educativa, económica, administrativa, etc.) y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación.

Las tres fases esenciales de los diseños de investigación-acción son: observar (construir un bosquejo del problema y recolectar datos), pensar (analizar e interpretar) y actuar (resolver problemáticas e implementar mejoras), las cuales se dan de manera cíclica, una y otra vez, hasta que todo es resuelto, el cambio se logra o la mejora se introduce satisfactoriamente (Stringer, 1999, citado por Hernández et al, 2014, P.497).

El diseño de esta tesis corresponde a “Investigación-acción” ya que se pretende observar el sistema de control interno actual de ASOPLASMO, analizar e identificar oportunidades de mejora para iniciar su implementación con base a los resultados obtenidos del proceso según el modelo COSO III.

3.4. UNIDAD DE ANALISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.4.1. Población

La población de esta investigación la comprenden todas las personas que participan en la administración y dirección de la Asociación Solidarista de Empleados de Plásticos Modernos. La cual está compuesta por las siguientes 8 personas que desempeñan los cargos que se indican:

- Presidente.
- Vicepresidente.
- Secretario.
- Tesorero.
- Fiscal.
- Vocal.
- Administrador.
- Asistente de administración.

3.4.2. Tipo de muestra

La muestra es el proceso cualitativo, grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que

necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia. (Hernández et al, 2014, p-384)

Esta investigación será realizada con una muestra seleccionada por conveniencia de 3 personas, los cuales se encuentran ejecutando los siguientes puestos:

- Presidente: 39 años, Licenciatura Ingeniero industrial, coordinador del sistema integrado de gestión y proyectos.
- Tesorera: 52 años, Bachiller universitaria, Contadora.
- Administrador: 40 años, Diplomado, Administrador.

Se busca poder recolectar la información de estas 3 personas con el objetivo de capturar las diferentes perspectivas a nivel de dirección, finanzas y operación que sirvan de parámetro de evaluación e identificación de oportunidades de mejora del sistema de control interno para dicha organización.

3.4.3. Consideraciones éticas



Heredia, 14 de diciembre de 2021

Señores
UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas

Yo Álvaro Barrantes Estrada, cedula número 1-1114-0953, en mi calidad de administrador de la Asociación Solidarista de empleados Plásticos Modernos, S.A. y afines, autorizo a Mariana Villarreal Acuña, cedula número 1-1519-0307 estudiante de la carrera de Contaduría Pública, de la Universidad Hispanoamericana, a utilizar información de ASOPLASMO para la elaboración del proyecto trabajo final de graduación denominado "Procedimientos de control interno administrativo y contable que aplica la Asociación Solidarista ASOPLASMO de la empresa Plásticos Modernos S.A y afines en la gestión administrativa, según el marco integrado de control interno COSO III, para el año 2021".

El estudiante no debe divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, resoluciones, y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le es suministrada; así también no debe proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la Intendencia durante la duración del proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por ASOPLASMO será la base para la elaboración del proyecto final de graduación. La información y resultado que se obtenga del mismo podrá ser de libre acceso con fines académicos.

Atentamente,

Álvaro Barrantes Estrada

3.5. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION

Los instrumentos de medición que se utilizan para llevar a cabo las observaciones para el desarrollo de esta investigación con el fin de capturar el detalle de los procesos y procedimientos ejecutados por ASOPLASMO y su relación con el control interno actual, se han seleccionado de la siguiente manera:

1. Entrevista:

Es una de las técnicas más utilizadas en la investigación, ya que facilita una conversación directa ya sea presencial o virtual dirigida entre las partes, en donde se enfoca en el cumplimiento de un propósito específico, mediante el formato de preguntas y respuestas. En este instrumento actúan 2 participantes principales que son el (entrevistador), quien solicita la información a otra persona (entrevistado), con el fin de obtener detalles del tema en estudio.

Existen tres tipos de entrevistas: estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas (abiertas).

Las estructuradas, o mayormente conocidas como cerradas, únicamente brinda la posibilidad de respuesta “si o no” como opciones, por lo que no permiten la profundización en detalles.

Las semiestructuradas, llevan una secuencia y orden lógico previamente definido, y brindan la posibilidad de extender y describir ampliamente las respuestas. O bien, facultan al entrevistador a agregar preguntas aclaratorias, según el avance de la entrevista.

Las abiertas, no poseen una estructura, se fundamentan en un enfoque general de contenido y se tiene total flexibilidad en el manejo de esta.

2. Observación:

No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una

reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. Hernández et al (2014) (p.399).

La observación permite comprender procesos y procedimientos a detalle, identificar las vinculaciones entre ellos, la documentación relevante, así como definir patrones e irregularidades en ellos.

Las técnicas y herramientas descritas son las principales utilizadas por sus características y métodos adaptables a la empresa, sujetos, tema y objetivos de investigación.

3.6. CUADRO DE OPERALIZACION DE VARIABLES

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
1. Identificar el sistema de control interno aplicado a los diferentes procesos en la entidad.	Control Interno Sistema de control interno Procedimientos	<p>Control interno: proceso llevado a cabo por la administración y el personal de la organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, reporte y cumplimiento.</p> <p>Sistema de control interno: una serie de procesos y elementos que, al ser implantados de manera integral, permiten una seguridad razonable de que se logren los objetivos de una entidad; y puedan tener una naturaleza estratégica, administrativa u operativa</p> <p>Procedimientos: Planes operativos de flujo continuo y permanente para lograr un producto o servicio determinado. Expresan la secuencia cronológica de las fases de la operación o del proceso, así como los requisitos de forma y fondo que deben cumplirse tanto en las fases intermedias como en el proceso completo para alcanzar su objetivo y función.</p>	Eficiencia y eficacia del sistema de control interno de los diferentes procedimientos ejecutados por la asociación solidarista.
2. Examinar con base en el marco integrado COSO III, las oportunidades de mejora del sistema de control interno para los	Ambiente de control	Comprende los estándares, los procesos y las estructuras que proporcionan las bases para ejercer el control interno a lo largo de toda la organización. El consejo de la administración y el director general establecerán la posición de alto nivel relativo a la importancia de ese control, incluyendo las expectativas de los estándares de conducta.	Cumplimiento de estándares de conducta reflejado en la cultura organizacional. Eficiente estructura organizacional que promueva el cumplimiento de autoridad y sus responsabilidades.

procesos administrativo-contable.	Evaluación de riesgos	de	La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos con el fin de alcanzar los objetivos.	Evaluación del cumplimiento eficiente de objetivos, identificación de riesgos y planes de acción para la mitigar los mismos.
	Actividades de control	de	Son acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que coadyuvan a asegurar las directrices administrativas para mitigar riesgos, con tendencia al logro de los objetivos esperados. Son realizadas por todos los niveles de la entidad, en diferentes etapas de los procesos operativos del negocio, y sobre el ambiente de tecnología utilizada.	Eficiencia y eficacia de las políticas y procedimientos
	Información y comunicación	y	La información es necesaria para la entidad en el desempeño de sus responsabilidades de control interno y para soportar los objetivos de este. La comunicación es un proceso continuo e interactivo para proporcionar, compartir y obtener información necesaria.	Eficiencia y eficacia de los mecanismos de comunicación utilizados por ASOPLASMO.
	Actividades de supervision	de	Evaluaciones sobre la marcha, o evaluaciones individuales, o cualquier combinación de estas, que serán utilizadas para asegurar que están funcionando y se tiene presentes cada uno de los cinco componentes de control interno, incluyendo los controles relacionados a cada componente.	Cumplimiento de controles, actualizaciones y comunicación de oportunidades de forma oportuna.

3.7. ESTRATEGIA DE ANALISIS DE LOS DATOS

En el análisis de los datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les proporcionamos una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia consisten en observaciones del investigador y narraciones de los participantes: 10 a) visuales (fotografías, videos, pinturas, entre otras), b) auditivas (grabaciones), c) textos escritos (documentos, cartas, etc.) y d) expresiones verbales y no verbales (como respuestas orales y gestos en una entrevista o grupo de enfoque), además de las narraciones del investigador (anotaciones o grabaciones en la bitácora de campo, ya sea una libreta o un dispositivo electrónico). (Hernández 2014, p-418).

El tipo de análisis a desarrollar corresponde a análisis contenido, ya que este implica organizar los datos recogidos, transcribirlos a texto cuando sea necesario y codificarlos, sea por unidades de significado o categoría, o bien, según emergen temas y relaciones entre conceptos, para producir una teoría enraizada en los datos.

En este estudio se recopilarán las respuestas de los cuestionarios y entrevistas mediante notas de las sesiones virtuales o presenciales que se ejecutarán, con el objetivo de poder agruparlas por componente del marco integrado de COSO III, y facilitar así el análisis de cada uno de los principios. Adicionalmente se categorizará por cada objetivo específico con el fin de ir evaluando la gestión y eficiencia del sistema de control interno. Adicionalmente, se mantendrá una bitácora actualizada de todas aquellas observaciones de documentación y procesos ejecutados como resultado de los instrumentos utilizados para recolección de datos.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Los resultados obtenidos mediante una entrevista semiestructurada realizada al presidente, administrador y tesorera de la asociación solidarista en estudio se presentan por objetivo específico a continuación:

4.1. Objetivo específico 1: Identificar el sistema de control interno aplicado a los diferentes procesos en la entidad.

Con el objetivo de poder identificar el sistema de control interno aplicado a los diferentes procesos en la entidad "ASOPLASMO", tales como: captación de recursos, operaciones crediticias, control y registro de proveedores, inversiones de recursos, gestión de dividendos y pagos a proveedores, mediante las entrevistas efectuadas se obtuvieron las siguientes observaciones:

4.1.1. Sobre el Control Interno:

En cuanto al control interno, los entrevistados mencionaron que la asociación solidarista se regía primordialmente por los siguientes lineamientos, como mecanismos básicos de su gestión:

1. Ley de asociaciones solidaristas No. 6970.
2. Reglamento de ley Asociaciones solidaristas del 9 de julio de 1991 y sus reformas.
3. Estatuto de ASOPLASMO.

Se determinó que la asociación solidarista carecía de una planeación donde se hubieran establecido objetivos anuales para la gestión del personal y recursos necesarios para el logro de metas y en consecuencia se iban estableciendo objetivos sobre actividades específicas durante el periodo de un año que eran propuestas por todos los miembros en la junta directiva.

Con base en las entrevistas ejecutadas al presidente, tesorera y administrador, se identificó que con relación al control interno la asociación no contaba con políticas y procedimientos

administrativos y contables por escrito que le permitan tener un orden operativo para la toma de decisiones oportuna por medio de estos mecanismos de control interno.

Adicionalmente, los entrevistados manifestaron que la asociación tenía una unidad de apoyo en la gestión administrativa, la cual estaba compuesta por dos colaboradores en las posiciones de Administrador y asistente administrativo, quienes tenían una relación directa con los asociados, y les facilitaban los servicios y beneficios que la asociación ponía a disposición de éstos, así como el cumplimiento de actividades contables y transaccionales que se ejecutaban de manera mensual. Sin embargo, sus funciones no se encontraban delimitadas ni en un manual de puestos o bien, ni en un manual descriptivo de funciones propios de la asociación.

Manifestaron los entrevistados que la asociación solidarista emplea para efectos de registro contable empleaba un sistema de información llamado CODEAS, el cual fue creado para organizaciones de empleados, ya que proporciona procesos integrados y simples para el uso de los asociados y la administración. El referido sistema cuenta con control de acceso con usuario y contraseña y restricción por roles; tales medidas existen con el objetivo de mantener la confidencialidad de la información.

Todos los entrevistados concordaron con que la supervisión de la información financiera de ASOPLASMO era generado por la administración, revisado por tesorería y aprobado por el presidente y que se centraba en la revisión de los saldos de las cuentas contables en los estados financieros y revisiones aleatorias de documentación por parte de la fiscalía, como arqueos de caja chica, y también la revisión de libros contables y libros de actas. Como parte del proceso de observación se identificó que la revisión de información financiera no quedaba reflejada en las actas de la junta directiva, ya que aparentemente era un proceso gestionado por administración, tesorería y presidente y no por toda la junta directiva como tal. En el caso de la fiscalía, si se revisaba las acciones realizadas en las sesiones de junta y se documentaba en los libros de actas.

4.1.2. Sobre el Sistema de control interno:

Se identificó que en ASOPLASMO se carece de un sistema de control interno (por sus siglas SCI) integrado para las diferentes funciones de la junta directiva y la administración.

Por parte de los entrevistados se resaltó lo que ellos denominaban la presencia de algunos elementos del sistema de control interno como:

- Que existía una delimitación de funciones por medio del estatuto de la organización para la junta directiva de forma general, sin embargo, las funciones del administrador y asistente no se encontraban delimitadas ni en ese documento ni en otro documento interno de la asociación.
- Que la representación de la estructura organizacional de la junta directiva se determinaba por medio de los puestos mínimos requeridos según la ley de asociaciones solidaristas y su reglamento, en donde se enlistan: presidente, vicepresidente, secretario, tesorería, fiscales y vocales, cada uno de ellos con diferentes asignaciones por cumplir. Sin embargo, dicho estatuto omite, la parte administrativa y el soporte de auditoría externa y no se había considerado la necesidad de formalizar la estructura organizativa de la asociación.
- Que se contaba con una evaluación de auditoría externa anual, en donde se optaba por la aplicación de recomendaciones resultantes de la misma, bajo la supervisión del cumplimiento por parte del presidente de la asociación y la junta directiva.
- Que la asociación contaba con un sistema contable llamado CODEAS en el cual se tramitaba la gestión de los productos y servicios, así como los registros contables y reporte de la misma asociación solidarista, se amplía en detalle en el siguiente objetivo respecto a la evaluación COSO III.

Adicionalmente, se determinó de manera general la carencia o aplicación parcial de los siguientes elementos:

- Existencia de un plan estratégico que contenga los objetivos y metas generales de forma anual que integrara un cronograma de actividades en beneficio de los asociados, revisión de las líneas de crédito, ampliación de la gama de beneficios, evaluación de los avances tecnológicos para brindar soluciones más ágiles y rápidas a los asociados, evaluaciones de la capacidad de inversión y opciones del mercado, simplificación de trámites, documentación de procedimientos, evaluación de los riesgos y creación de una matriz de impactos en los estados financieros.
- Definición de procedimientos, tales como guías de acción para la ejecución de los procesos, por ejemplo, revisión de los saldos de cuentas contables que cumplan con su naturaleza, procedimiento para revisión de integridad de la formula contable, operaciones de otorgamiento de créditos, captación de recursos por medio de los aportes y ahorros de los asociados, control y registro de proveedores, inversiones de recursos, pagos a proveedores, tramites de caja chica, reclamos, presupuesto y proyección y control de gastos, procedimientos para consultas y sugerencias de asociados, entre otros.
- Matriz de aprobaciones de las transacciones bancarias. Actualmente cuentan con 3 aprobadores (presidente, vicepresidente y tesorero); sin embargo, es una única aprobación por transacción, no se cuenta con límite de monto o mancomunado.
- Métodos para la evaluación de la gestión administrativa-contable mediante indicadores con base en objetivos organizacionales para definir el cumplimiento de los objetivos una forma eficaz y eficiente.

4.1.3. Sobre los Procedimientos:

Se evaluó el conocimiento en cuanto a la determinación de responsables de los procesos, si estaban definidos por medio de políticas o lineamientos internos y los entrevistados indicaron lo siguiente:

En cuanto a la gestión de recursos humanos, la totalidad de la muestra de empleados entrevistados indicaron que no existían políticas de reglamento interno de trabajo en cuanto horarios, flexibilidad y horas extra, vacaciones, código de ética, código de vestimenta, evaluación de desempeño y aumentos salariales.

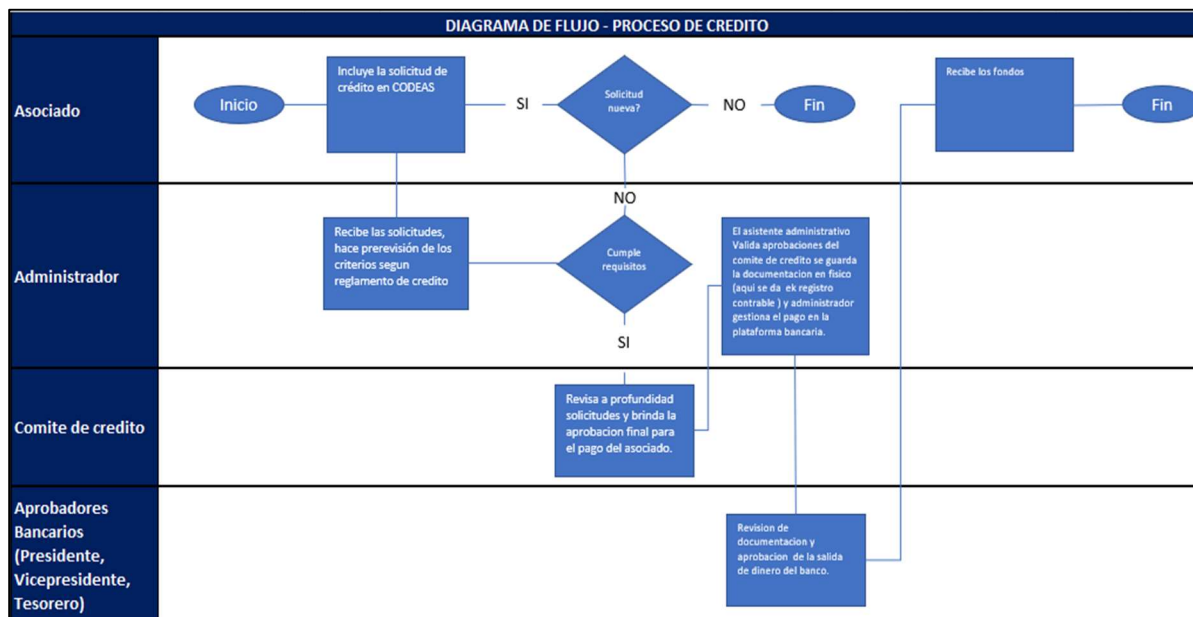
El presidente indicó que se trataba de seguir los lineamientos de la compañía “Plásticos Modernos S.A”, y su reglamento de trabajo, y en el caso de aumentos salariales tanto para administrador y asistente, era la junta directiva quien aprobaba los porcentajes correspondientes según los parámetros de ley.

Además, la asociación, en conjunto con la empresa, brindaba una inducción detallada a los nuevos ingresos con el fin de dar a conocer las labores de la asociación y las normas ISO que se debían seguir.

Con referencia al proceso de captación de recursos, los entrevistados indicaron que las personas responsables de este proceso eran principalmente el administrador y el departamento de contabilidad del patrono. Ese proceso tomaba lugar de forma semanal y quincenal, en donde las deducciones de planilla a los empleados eran revisadas por el administrador y cotejadas contra el pago recibido de la empresa.

Acerca del proceso de otorgamiento de crédito, se determinó con base en las respuestas de la totalidad de los entrevistados, que actuaban varios participantes, en donde el flujo iniciaba con la solicitud de crédito del asociado, que luego era revisada por el administrador, continuando con la obtención de la aprobación del comité de crédito, y finalmente se procedía con el pago bajo el visto bueno de un autorizado bancario (presidente, vicepresidente o tesorero).

Figura No. 4 Diagrama de flujo – Proceso crédito



Fuente: elaboración propia con base a las entrevistas realizadas al presidente, administrador y tesorera.

Según comentaron los entrevistados, el proceso de invertir los fondos de la asociación era responsabilidad del administrador, quién realizaba un estudio de mercado y brindaba las opciones al presidente y tesorero para su aprobación. Normalmente se adquirían certificados de depósito a plazo que eran utilizados para brindar rendimientos a los asociados como parte del ahorro navideño. En caso de existir mayor liquidez, se evaluaban las opciones de inversión que se presentaban con la junta directiva.

Los entrevistados recalcaron que dichas inversiones eran realizadas a nivel nacional bajo un perfil conservador en relación con el riesgo. Adicionalmente, el presidente indicó, que, en caso de tratarse de inversiones de compra de bienes inmuebles, extra-financiamiento o particularidades, las mismas debían llevarse a la junta directiva para su respectiva aprobación.

En cuando a la consulta relacionada con el responsable del cálculo de excedentes o dividendos, se logró establecer que mediante el sistema contable utilizado por la asociación

llamado CODEAS, se ejecutaba automáticamente el cálculo de cada excedente, tomando en consideración una serie de factores tales como: nuevos asociados, antiguos asociados y asociados que terminaron su relación con la asociación previo al periodo fiscal, entre otros. De todos estos factores, el administrador ejecutaba una revisión muestral para asegurar que el cálculo era correcto, pero no se conservaba soporte de dicha validación.

Respecto al proceso de inclusión y pago de proveedores, se identificó que el administrador es quien captaba y recibía las ofertas de los diferentes proveedores y eran presentadas a la junta directiva con el fin de identificar si dichos bienes o servicios serían de conveniencia para los asociados. De ser así, se abría la votación para firmar el convenio correspondiente y proceder con la actualización del listado de proveedores.

Para las compras, el proceso que se seguía es que los asociados debían solicitar una orden de compra al administrador para poder gestionar el servicio o compra de un bien al comercio afiliado (proveedor); una vez que se realizaba la compra, se presentaba la orden de compra, junto con la factura que del proveedor como comprobante al administrador y éste tramitaba el proceso de contabilidad y pago respectivo.

En cuanto a la gestión y control de pagos de proveedores, el administrador recibía y revisaba la factura, luego procesaba la solicitud de la transferencia según el plazo de crédito de cada proveedor y la misma era enviada a la tesorera, quien revisaba y aplicaba el pago a nivel bancario.

En relación con las conciliaciones contables, se ejecutaban solamente para las cuentas de bancos que poseía la asociación solidarista, en donde el asistente administrativo era quien las preparaba, el administrador y la tesorera procedían con su revisión y finalmente, el presidente firmaba como aprobador del proceso. El administrador indicó que también se revisaban otras cuentas por medio de comparación de saldos finales versus el módulo, tales como: inversiones, créditos, ahorros y aportes obrero-patronal, en estos casos, lo que se hacía era incluir dicha validación dentro de los informes (Estados financieros y notas) que se compartían a tesorería de

forma mensual para su revisión y aprobación. Por otro lado, las cuentas por pagar se manejaban con validación de la actividad y los saldos a cierre de mes en donde se le incluía un detalle “auxiliar” de los movimientos que conforman el balance de cada cuenta a la tesorería.

En relación con el proceso contable, los entrevistados indicaron que era una de las funciones primordiales de la administración (administrador y el asistente), el cual consistía en el cierre de los módulos del sistema CODEAS, cálculo y registros de asientos contables, realización de conciliaciones, validaciones de saldos y emisión de los estados financieros mensuales para su posterior revisión con la tesorería. En este caso, el paso a paso ejecutado por la administración no contaba con manuales de procedimientos.

4.2. Objetivo específico 2: Examinar con base en el marco integrado COSO III, las oportunidades de mejora del sistema de control interno para los procesos administrativo-contable.

Al respecto, se utilizó la entrevista semiestructurada al presidente, administrador y tesorera de la asociación solidarista en estudio, para cada uno de los componentes y principios relacionados al Marco integrado COSO III, 2013 sobre control interno.

4.2.1. Ambiente de control:

El ambiente de control comprende los estándares, los procesos y las estructuras que proporcionan las bases para ejercer el control interno a lo largo de toda la organización.

Sobre la categoría de análisis “Ambiente de control”, se abarcaron los siguientes principios para los principales procesos de la asociación solidarista.

4.2.1.1. Demostración de compromiso con la integridad y los valores éticos

Para los efectos de este principio, la evaluación se realizó en la entrevista desde la perspectiva de planeación estratégica, definición de objetivos, misión y visión, así como las

regulaciones éticas y la divulgación de un código de ética y valores institucionales. Con base en lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro No. 1 Demostración compromiso con integridad y valores éticos (parte I).

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Conocimiento de la existencia de un plan estratégico.	No	No	No
Determinación de objetivos y metas.	Si	No	No
Conocimiento de la misión y visión de la entidad.	No	No	Si
Existencia de código de ética y valores organizacionales.	No	No	No

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

Respecto al establecimiento de un plan estratégico anual, la totalidad de los entrevistados indicó que no era una práctica implementada en la asociación, a la vez que coincidieron en que en ésta se carecía de objetivos definidos y metas concretas a cumplir durante el periodo.

Únicamente el presidente indicó que a pesar de que no hay objetivos definidos como parte de un plan estratégico, se gestionan algunas actividades periódicas y reiteradas todos los años, por ejemplo, rifas, ferias, y asambleas, y todas aquellas nuevas actividades que se deseen realizar debían ser expuestas por parte del administrador o cualquier miembro de la junta directiva ante la misma para su correspondiente aprobación y ejecución.

En cuanto al conocimiento de la misión y la visión de la asociación solidarista únicamente el administrador, indicó conocerlas, para lo cual mencionó que la misión era: “Lograr contribuir con el bienestar del asociado y su familia” y en cuanto a la visión indicó: “Ser la organización social que apoye y facilite el crecimiento socioeconómico y desarrollo integral de sus asociados”.

Los otros entrevistados desconocían de su existencia o bien de su comunicación en algún medio oficial utilizado en la entidad para dar a conocer esos temas importantes en la asociación.

Por otra parte, en relación con la ética y conducta, el total de los entrevistados coincidieron que en la asociación no se contaba con un código de ética donde se delimitaran los temas importantes a considerar en esta materia ni se habían regulado comportamientos deseados o esperados.

Asimismo, mencionaron los entrevistados que no se encontraban definidos los valores que regían la entidad para la realización de sus operaciones, de tal manera que por ello se han presentado algunas situaciones que han afectado el desempeño de la asociación. Por ejemplo, se mencionó que en una ocasión se dio la filtración de información de conversaciones sostenidas en el seno de la junta directiva, y debido a que no existía un parámetro o acción clara a seguir, no se tomaron acciones más allá de recordar tanto a los administradores como a la junta directiva la importancia siempre de la confidencialidad de la información que se maneja en junta directiva.

Manifestaron además los entrevistados de manera concordante que para cualquier acción correctiva que fuera necesaria el tema se debía llevar a reunión con la junta directiva (que se realiza cada 15 días, dos veces al mes como mínimo), para escuchar propuestas y tomar decisiones por medio de votación.

Se consultó también acerca de los siguientes aspectos:

Cuadro No. 2 Demostración compromiso con integridad y valores éticos (Parte 2)

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Existencia de una unidad de recursos humanos.	No	No	No
Conocimiento de la existencia de un Reglamento de Asociados.	No	No	No
Conocimiento de los mecanismos seguidos por la junta directiva para asegurar la integridad del control interno.	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

Sobre la existencia de una unidad responsable de recursos humanos como parte de la organización en la asociación solidarista, los entrevistados indicaron que no existía dentro de la estructura de ésta; sin embargo, mencionaron que algunas labores relacionadas como permisos o solicitud de vacaciones eran gestionadas por el administrador (para el asistente administrativo) y por la tesorera (para el administrador). En algunas ocasiones el departamento de Recursos Humanos de Plásticos Modernos era citado para revisar temas puntuales con la junta directiva.

También, se consultó acerca de la existencia de un reglamento de asociados, para lo cual todos los participantes concordaron que no existía uno como tal.

De conformidad con la integridad de la información y cumplimiento de control interno, los entrevistados indicaron que la junta directiva revisaba periódicamente ciertos informes, para monitorear la operación de la asociación, tales como: estados financieros y sus anexos, informe de socios activos, pagos de pólizas al día, seguros de préstamos de vivienda estén al día, arqueos de caja chica por parte de la fiscalía. Los documentos citados eran revisados de forma mensual, y de forma anual para la presentación de resultados en la asamblea, los siguientes: informe financiero (excedentes, inversiones, otros) por parte de la tesorería, informe de la presidencia e informe de la fiscalía (revisiones internas y auditoría externa).

Frente a la consulta de cómo se difundía y promovía la observancia del control Interno para el cumplimiento de objetivos de la entidad, dos de los entrevistados indicaron que no se ejecutaba; sin embargo, uno de los miembros indicó que se promovía mediante los diferentes roles de supervisión de la fiscalía en donde se aseguraba de que cada miembro tanto de la junta como los administradores ejecutaran sus funciones a eficientemente.

4.2.1.2. Ejercer vigilancia sobre las responsabilidades y desempeño de control.

En esta dimensión se buscó determinar de qué forma se vigilaba el cumplimiento de las actividades de la asociación solidarista de forma constante. Para ello se obtuvieron las siguientes respuestas:

Cuadro No. 3 **Ejercer vigilancia sobre las responsabilidades.**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Existencia de manuales de procedimientos vigentes.	No	No	No
Existencia de un plan de capacitación del personal.	No	No	No
Utilización de la herramienta del presupuesto.	Si	No	No

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

Ante la consulta de la existencia de manuales de procedimientos vigentes, los entrevistados indicaron que no existían; únicamente se rigen por el reglamento general de asociaciones solidaristas y un reglamento interno de crédito el cual se encontraba desactualizado al momento de la entrevista en febrero 2022.

Asimismo, respecto de la existencia de un plan capacitaciones del personal, se obtuvo como respuesta que no se contaba con uno, pero uno de los entrevistados indicó que ASOPLASMO estaba afiliada a la Federación Costarricense de Asociaciones Solidaristas del sector privado, en sus siglas (FECASPPRI), la cual brindaba como mínimo dos capacitaciones al año, que se ejecutaban principalmente cuando se daban cambios en la junta directiva, con el propósito de actualizar a los nuevos integrantes acerca de sus funciones y alcance o bien algunos temas de interés como: temas contables, cambios en la regulación del país, impuestos, entre otros.

Al indagar acerca de la preparación de presupuesto como mecanismo de control, dos de los entrevistados indicaron que no se generaba; sin embargo, el presidente amplió que periódicamente se revisaban los gastos asociados por medio de caja chica y su fondo, también la liquidez para la apertura de inversiones o la programación de pagos menores de la asociación. Adicionalmente indicó que no se había establecido la para las revisiones mencionadas, ni tampoco se contaba con documentación con un formato específico disponible respecto de los resultados, para consulta.

Por otra parte, los tres entrevistados concordaron en que la revisión de asuntos de interés y de toma de decisiones y seguimiento por parte de la junta directiva se realizaban dos veces al mes, aproximadamente cada 15 días. Los temas por revisar eran canalizados con el administrador o cualquier miembro de la junta según se requiriera. De acuerdo con lo investigado, todo acuerdo proveniente de esas sesiones quedaba documentado por la secretaria en el libro de actas, el cual era firmado tanto por la secretaria como por el presidente, para asegurar un seguimiento apropiado de los temas en las siguientes sesiones de junta directiva.

En cuanto al proceso de captación de recursos (aporte socios y patrono), se identificó que el administrador enviaba el cálculo de las deducciones semanales o quincenales según fuera la modalidad del pago de planilla del colaborador asociado, al departamento de contabilidad de la empresa, para asegurar percibir los montos correctos por concepto de aportes. Una vez recibidos los fondos de la empresa, el administrador efectuaba un control manual, el cual consistía en la verificación entre el archivo de cálculo versus los fondos percibidos, y en caso de identificar inconsistencias, enviaba la notificación a la empresa para revisar las particularidades y corregir oportunamente.

4.2.1.3. Establecimiento de una estructura organizacional, autoridad y responsabilidades.

Este principio se refiere al marco formal de autoridad y responsabilidades, definiendo la estructura organizacional, las líneas de reporte o de autoridad, así como el establecimiento de funciones, limitación de responsabilidades de cada uno de los puestos tanto de la junta directiva como de la administración con el fin de alcanzar los objetivos definidos por la dirección de la empresa.

Cuadro No. 4 **Establecimiento de una estructura organizacional, autoridad y responsabilidades**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Existencia de un organigrama definido.	Si	No	Si
Delimitación de funciones y responsabilidades por medio de un manual de puestos.	No	No	No
Determinación de segregación de funciones.	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

En relación con el conocimiento del organigrama de la asociación, dos de los entrevistados (presidente y Administrador) indicaron que se encontraba delimitado en los estatutos y la Tesorera manifestó además que no existía uno como tal, dado que éste no se encuentra desplegado y/o publicado en ningún sitio de comunicación de la asociación, más allá de la asamblea general.

Figura No. 5 Organigrama ASOPLASMO



Fuente: Elaboración propia. Con base en información proporcionada por administrador de la asociación solidarista (Estatutos de ASOPLASMO)

En cuanto a la delimitación de funciones y responsabilidades por medio de un manual de puestos, se determinó que en el estatuto de la asociación se incluían las principales funciones de cada uno de los miembros de la junta directiva; sin embargo, aquellas funciones que competían al administrador y su asistente, no se encontraban enlistadas en algún documento. Según se estableció mediante las entrevistas, las funciones administrativas, se realizaban con base en la experiencia de ambos colaboradores; sin embargo, no eran de conocimiento general y tampoco se encontraban establecidas de forma escrita para los miembros de la junta directiva. Asimismo, la tesorera indicó, que se carecía de un manual de puestos detallado, que permitiera ser tomado como base para evaluación de la gestión.

Por otro lado, se determinó que los principales procesos tales como: captación de recursos, operaciones crediticias, control y registro de proveedores, inversiones de recursos, gestión de dividendos y pagos a proveedores, eran inicialmente gestionadas por la administración y debidamente aprobadas por votación (en caso de que aplicara) por la junta directiva, adicionalmente, aquellos procesos que como resultado del flujo generaban desembolso de dinero, eran aprobados a nivel bancario por los miembros autorizados de la junta directiva (Presidente, vicepresidente y tesorera)

4.2.1.4. Demostración de compromiso por allegarse de personal competente

Este principio se refiere al establecimiento de políticas y prácticas que permitan definir el comportamiento esperado de los colaboradores en cuanto al control interno, así como la evaluación de las competencias necesarias para el desempeño de las funciones. También incorpora la forma en la que se atrae, desarrolla, retiene y reconoce el talento.

Se consultó respecto de:

Cuadro No. 5 **Sobre la demostración de compromiso por allegarse de personal competente**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
--------------------	------------	----------	---------------

Proceso de selección de personal definido	No	No	No
Existencia de un manual que refleje las competencias necesarias para cada puesto.	No	No	No
Elaboración de actividades que fomenten la integración y la retención de personal.	No	No	No
Procedimientos para capacitación, compensación o sanción de personal	No	No	No
Realización de evaluaciones del desempeño del personal y junta directiva.	No	No	No

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

Según mencionaron todos los entrevistados en la asociación no existía un proceso de selección y reclutamiento de personal, dado que su rotación era baja y la administración únicamente era conformada por 2 personas, el administrador y el asistente administrativo. Para la contratación del administrador, es la junta directiva quien buscaba los candidatos y por un análisis de requisitos se determinaba la persona apropiada; el administrador poseía 14 años en su puesto. Para la búsqueda del asistente administrativo, fue el administrador quien seleccionó la terna y propuso los candidatos a la junta directiva para su aprobación y contratación.

Por otro lado, no se tenían manuales o perfiles de puestos que enlistaran las competencias necesarias para el desempeño de las funciones, así como una determinación detalle de las funciones por posición.

Indicaron los entrevistados que no se tenían definidos procedimientos de capacitación del personal o bien para sancionar en caso de incumplimiento de sus funciones. Para este último punto, los entrevistados indicaron que, dada su ausencia, no existía en consecuencia una evaluación de desempeño que fomente una compensación con base a resultados y los empleados sólo gozaban de los aumentos se gestionaban según los aumentos del sector privado.

Por último, se determinó que no se realizaban actividades para fomentar la integración del personal que fortalezca el clima organizacional de la asociación solidarista.

4.2.1.5. Cumplimiento de las responsabilidades en la consecución de los objetivos.

Esta dimensión hace referencia a la forma en que la dirección de la asociación asegura el cumplimiento de las responsabilidades en todos los niveles de la organización. También hace referencia a los métodos utilizados como medio de rendición de cuentas y la consecución de objetivos.

Al respecto se consultó:

Cuadro No. 6 **Sobre el cumplimiento de responsabilidades**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Comunicación el organigrama a todos los niveles de la organización.	Si	No	Si
Validación de divergencias entre las funciones esperadas versus las ejecutadas.	No	No	No
Existencia de un procedimiento para la rendición de cuentas y logro de objetivos	No	No	No
Se difunde y promueve la observancia del Control Interno para el cumplimiento de objetivos de la entidad, de qué forma.	Si	No	No

Fuente: elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

En cuanto a la comunicación del organigrama, el presidente y administrador indicaron que se encuentra estipulado en el estatuto de la asociación. Asimismo, comentaron los entrevistados que en cada asamblea anual de asociados se actualiza la composición de la junta directiva y el administrador junto con FECASPRI, en el proceso de onboarding les comunicaba verbalmente a

los nuevos miembros de la asociación, mas no había una estructura documentada y comunicada en sitios web o boletines informativos de la asociación. A su vez la tesorera indicó que desconocía de la referida comunicación del organigrama.

En lo que se refiere a la validación de divergencias entre las funciones esperadas de los miembros de la junta directiva versus las ejecutadas, la totalidad de los entrevistados indicó que se carecía de un proceso de validación para tal fin; sin embargo, indicaron que no han identificado situaciones de ese tipo, ya que las funciones principales de los miembros de la junta están estipuladas en los estatutos.

En relación con la rendición de cuentas, los entrevistados indicaron que no se encontraba implementado un procedimiento para la revisión de la consecución de los objetivos, dado que éstos, tampoco se encontraban definidos de forma parametrizada anualmente. Sin embargo, y en aras de la función principal de la asociación, indicaron que las revisiones finales del periodo se ejecutaban de forma anual en la asamblea general de socios, en donde tanto el presidente, tesorero y fiscal presentaban sus informes del resumen de la gestión, tomando como base los resultados presentados en los estados financieros, siendo el principal enfoque la validación de los excedentes para su repartición por medio de los dividendos.

En cuanto a la observancia del control interno para el cumplimiento de objetivos únicamente el presidente indicó que, si se promueve el control interno mediante los diferentes roles de supervisión de la junta directiva, en dicho caso, mencionó que la fiscalía ejecuta revisiones esporádicas de caja chica, libros contables y de actas. A su vez, indicó que la junta directiva hace hincapié de la importancia en las sesiones mensuales para la ejecución de cada función a cargo de los miembros de ésta. Durante el proceso de observación se determinó que efectivamente se realizaban revisiones; sin embargo, para caja chica, no sucedía de forma mensual y contaban con un monto más alto de lo que normalmente la asociación utilizaba para gastos menores. En cuanto a los libros contables y de actas si son revisados de forma periódica y se informa a la junta directiva en las sesiones mensuales.

4.2.2. Evaluación de riesgos:

La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos con el fin de alcanzar las metas establecidas para la organización.

4.2.2.1. Especificación de objetivos.

En este principio se les consultó a los entrevistados de los siguientes aspectos:

Cuadro No. 7 **Sobre el establecimiento de objetivos.**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Existencia de un plan de acción para definición de objetivos organizacionales.	No	No	No
Comunicación y documentación de objetivos a todos los niveles de la organización.	No	No	No
Se percibe el compromiso de los colaboradores con el cumplimiento de los objetivos planteados.	Si	No	No

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

En relación con la existencia de objetivos organizacionales, tal como mencionó anteriormente, en la asociación no se había definido un plan de acción documentado, por lo que las acciones que se van ejecutando, eran el resultado de actividades que se acordaran en sesiones de junta directiva por mayoría de votos tales como: rifas, ferias para los asociados, nuevos servicios o productos y asamblea anual.

Tomando en cuenta la pregunta anterior, los entrevistados confirmaron que al no existir objetivos establecidos formalmente estos no se comunican a los asociados; sin embargo, cada decisión que se tomaba o actividades que se aprobaban en junta directiva se incorporaban en el libro de actas por parte de secretaria. Como parte del proceso de observación, se determinó que

ASOPLASMO incorpora en sus agendas de junta directiva la lectura del acta de la sesión anterior para dar seguimiento a los acuerdos hasta que se concluya con las acciones planteadas.

En cuanto al compromiso de los miembros de la junta directiva y colaboradores por el cumplimiento de objetivos, únicamente el presidente indicó que habían validaciones que realizaba el administrador para asegurar que la gestión general de la asociación era la esperada para poder brindar los beneficios establecidos a los asociados; por ejemplo, control de saldos de proveedores, revisión de la tendencia de los aportes patronales y obrero para la distribución futura de dividendos, inversiones en certificados de depósito a plazo y la captación de intereses esperada para la liquidez, gestión de caja chica, elaboración de cierres contables, reporte de los estados financieros, entre otros.

4.2.2.2. Identificación y análisis de riesgos.

Al respecto se consultó a los entrevistados:

Cuadro No. 8 **Identificación y análisis de riesgos.**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Análisis de factores internos y externos en los procesos de la asociación.	No	No	Si
Se involucran los niveles apropiados para la gestión de los procesos.	Si	Si	Si
Categorización de la importancia de los riesgos identificados	No	No	No
Determinación de respuestas ante riesgos identificados.	No	No	No

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

Con base en la revisión de las entrevistas realizadas se identificó que la entidad carecía de un mecanismo para la identificación y análisis de riesgos para el ejercicio normal de sus

operaciones; sin embargo, algunos de ellos son tomados en cuenta empíricamente o de forma inherente a dichas operaciones.

Tal es el caso del análisis de los factores tanto internos como externos a tomar en consideración para la ejecución de los procesos, en donde los entrevistados indicaron que, en el caso de los rendimientos de ahorros otorgados a los asociados, el administrador realizaba un estudio de mercado a nivel bancario una vez al año o bien cuando surgía el tema en junta directiva y también a nivel de otras asociaciones por medio de la Federación, dicho proceso no contaba con una documentación como tal. Con base en esos datos se llevaba la propuesta a la junta directiva para valorar el riesgo de esos rendimientos ofrecidos a los socios y definir si era necesario tomar alguna decisión al respecto, ya sea que fueran bajos o muy altos para la situación que se encontrara viviendo la organización.

En el caso de los créditos, los entrevistados indicaron que un factor interno era la incobrabilidad de los saldos crediticios, de forma tal que, para mitigar el riesgo asociado, se realizaban las deducciones de cuotas directamente de la planilla de los asociados. Adicionalmente se estableció en el reglamento de crédito, que el monto a otorgar a cada asociado dependiera de las siguientes condiciones: disponible obrero aportado, disponible patronal como parte de una de las líneas de crédito o bien si los préstamos excedían dichos valores, se solicitaba un fiador el cual debe ser asociado también o en caso de ser un préstamo para la adquisición de un inmueble, se solicitaba el gravamen hipotecario del bien. En caso de que algún asociado no se le pudiera deducir de planilla, se llevaba el tema o caso específico a conversación en junta directiva para su revisión y toma de decisiones oportunamente ya que no estaba regulado las acciones asociadas a casos particulares, además el reglamento de crédito se encontraba desactualizado, ya que no contemplaba los lineamientos de los casos específicos.

En cuanto a una matriz de aprobaciones de desembolsos de dinero, los entrevistados mencionaron que las aprobaciones las realizaba una única persona autorizada por transacción,

y tenían acceso para aprobar el presidente, vicepresidente y tesorera, mas no se ejecutaba de forma mancomunada.

Por otro lado, para el cálculo y distribución de excedentes, los factores considerados por la asociación correspondían a la composición interna de asociados, en donde se categorizaban en asociados por: nuevo ingreso, regulares y exasociados; adujeron los entrevistados que esto permitía determinar el factor para la repartición justa de los rendimientos generados por la asociación solidarista internamente.

En relación de la gestión de proveedores, los factores tomados en consideración para la inclusión de nuevos proveedores son de carácter tanto externo e interno. Se revisaba por parte del administrador que los proveedores, se encontraran inscritos y cumplieran con los requisitos de ley, que su empresa estuviera inscrita y en orden con la Dirección General de Tributación Directa (otorgamiento de facturas electrónicas) e internamente, se determinaba si el servicio o bien que se proponía era de interés o beneficio para los asociados en comparación con la cartera de proveedores ya existente, mas no se encontraba regulado el proceso como tal.

Asimismo, se carecía de identificación de factores tales como cambios económicos, nuevos estándares, cambios en leyes y regulaciones, desarrollos tecnológico y cambios en las responsabilidades de la administración para los demás procesos tanto contables y administrativos que permitieran identificar oportunidades de control o de mejora de éstos ya que tampoco se encontraba regulado.

En cuanto al involucramiento de los niveles apropiados para la gestión de los procesos, se identificó por medio de las entrevistas efectuadas que la gestión operativa (procesos transaccionales – contables y servicio al cliente de los asociados) era realizada por la administración, tanto el administrador como el asistente, y las aprobaciones de cualquier índole se concedían por los miembros de la junta directiva.

Adicionalmente, para el proceso de toma de decisiones se ejecutaba por parte de la junta directiva, según fueran los temas tratados en las sesiones mensuales, para el cual no se encontraban regulados los temas de forma estándar.

Sobre la importancia de los riesgos identificados, la asociación no tenía una categorización de éstos que permitiera determinar la magnitud y la relevancia que pudieran tener en la gestión y resultados de la asociación solidarista.

Dado lo anterior, no existía una forma para determinar posibles respuestas o un plan de acción para mitigar los riesgos, ya fuera de forma preventiva acerca de cómo debían ser manejados los riesgos, o si en determinado caso debían ser aceptados, eliminados, reducidos o compartidos si se llegase a presentar una situación identificada anteriormente como riesgosa en los procesos de la organización.

4.2.2.3. Evaluación de riesgos de fraude.

Este principio se refiere principalmente a la consideración de los diferentes tipos de fraude, ya sea de reporte, posible pérdida de activos o la corrupción resultante de mala conducta, en donde supone la existencia de un mecanismo para la identificación oportuna de los riesgos en la operación.

Se consultó acerca de:

Cuadro No. 9 **Evaluación de riesgos de fraude.**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Procedimiento para evaluar y mitigar el riesgo de fraude.	No	Si	Si
Identificación de procesos de alto riesgo de fraude.	Si	Si	Si
Existencia de un plan de acción y/o medidas disciplinarias en caso de acciones fraudulentas.	No	No	No
Comunicación de acciones fraudulentas.	No	No	No

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

En relación con la evaluación para establecer el riesgo de fraude, Asoplasmo carece de un mecanismo como tal, según los entrevistados y tampoco se encontraban definidos los procedimientos para mitigar el riesgo de fraude según indicaron todos los entrevistados. Sin embargo, la tesorera y el administrador brindaron los siguientes ejemplos de algunas acciones realizadas para mitigar la aparición de fraude, tales como: acceso restringido al sistema contable y a las plataformas bancarias por medio de roles y permisos, y ejecución de una auditoría financiera externa anual (es la misma firma todos los años, pero rota de auditores).

Con respecto a la pregunta de la identificación de procesos de alto riesgo de fraude, los entrevistados indicaron los siguientes:

- Otorgamiento de crédito: ya que se debía revisar cuidadosamente que los asociados cumplieran con los requisitos de la línea de crédito solicitada para el desembolso apropiado del dinero requerido.
- Manejo de proveedores: revisión de condiciones y que estos estuvieran inscritos apropiadamente en la Dirección General de Tributación Directa para el mejor beneficio de los asociados.
- Transferencias bancarias: asegurar que todo desembolso de dinero fue realizado al proveedor o asociado correcto.
- Efectivo y conciliaciones de bancos: verificación de saldos bancarios entre las transacciones contables en libros versus los saldos reportados en los estados de cuenta mensual.

En cuanto a la existencia de un plan de acción o medidas en caso de que detecte un acto fraudulento, los entrevistados coincidieron en que no se encuentra regulado como tal, dado que

no habían presentado situaciones de ese tipo; sin embargo, el presidente indicó que si llegase a ocurrir algún tema asociado se debería analizar la situación con la junta directiva detalladamente, identificar las causas, responsabilidades, y las acciones a tomar para solucionar la situación, así como las medidas disciplinarias que apliquen.

Para comunicar un caso fraudulento, los entrevistados mencionaron que no se tenía una regulación que estableciera el proceso para darlo a conocer; sin embargo, el presidente indicó que el primer filtro sería comunicar a la junta directiva y una vez completado el estudio del caso se definiría el medio para comunicar oportunamente las acciones correctivas que correspondan.

4.2.2.4. Identificación y análisis de cambios relevantes que afecten el control interno.

Para desarrollar este principio se consultó a los entrevistados acerca de:

Cuadro No. 10 **Identificación y análisis de cambios relevantes.**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Evaluación de los cambios en el entorno externo.	No	No	No
Evaluación de los cambios en el modelo comercial	No	No	No
Evaluación de los cambios en el liderazgo	No	No	No

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

Según se logró determinar por medio de las entrevistas la asociación no había definido un proceso para la evaluación de los cambios en el entorno externo relevantes que puedan afectar al control interno. Los entrevistados mencionaron que no habían visualizado cambios relevantes que pudieran perjudicar la gestión de la asociación.

Aseguraron que el cambio más reciente a partir del año 2020 en el entorno comercial - regulatorio al que tuvo la necesidad de adaptarse la asociación fue al cambio del periodo fiscal, el cual anteriormente correspondía de octubre a setiembre de cada año y luego pasó al periodo de enero a diciembre de cada año. Asimismo, se dio el cambio de la retención de impuesto de la renta sobre los excedentes el cual dejó de ser un porcentaje fijo del 15% para ser escalonado por rango de excedentes.

Adicionalmente, los entrevistados indicaron que a pesar de que se efectuaban cambios de la junta directiva de forma cronológica (según los estatutos), se carecía de una evaluación del cambio de liderazgo en relación con el impacto que pudiera tener en el control interno de la asociación.

4.2.3. Actividades de control

Este componente se refiere a las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayudan conjuntamente a asegurar las directrices administrativas para mitigar riesgos, con tendencia al logro de los objetivos esperados. Son realizadas por todos los niveles de la entidad, en diferentes etapas de los procesos operativos del negocio, y sobre el ambiente de tecnología utilizada.

4.2.3.1. Selección y desarrollo de actividades de control

Se consultó a los entrevistados:

Cuadro No. 11 **Sobre la selección y desarrollo de actividades de control (Parte I)**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
¿Existe un sistema contable para llevar el registro de las transacciones?	Si	Si	Si
Se cuenta con una frecuencia de las conciliaciones de cuentas contables.	Si	Si	Si

Se envían estados de cuenta de aportes y ahorros a los asociados.	Si	Si	Si
Validaciones de la integridad de los fondos recibidos (aportes y ahorros) versus el cálculo mensual.	Si	Si	Si
Se utiliza documentación como soporte de las transacciones de captación de recursos.	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

En este segmento, se le preguntó a los entrevistados acerca de las actividades de control para identificar si se realizaban o no dentro de la institución para sus principales procesos, en donde se identificó que la asociación solidarista empleaba un sistema contable llamado CODEAS para el registro de las transacciones tanto operativas como contables, permitiendo de esta forma contar con un acceso automatizado a la información de asociados y financiera para los cuales delimitan las funciones, según los módulos que fueron adquiridos en el momento de implementación del referido sistema por parte de la asociación.

En relación con las conciliaciones contables, se ejecutaban solamente para las cuentas de bancos que poseía la asociación solidarista, en donde el asistente administrativo era quien las preparaba; el administrador y la tesorera procedían con su revisión y finalmente, el presidente firmaba como aprobador del proceso. El administrador indicó que también se revisaban otras cuentas por medio de comparación de saldos finales versus el módulo, tales como: inversiones, créditos, ahorros y aportes obrero-patronal, en estos casos, lo que se hacía era incluir dicha validación dentro de los informes (estados financieros y notas) que se compartían a tesorería de forma mensual para su revisión y aprobación, los cuales no se encontraban regulados por medio de documentos de conciliación individuales.

Adicionalmente, los entrevistados indicaron que el físico de dicha documentación se conservaba en la oficina de la Asociación para que esté a disposición de la junta directiva o bien si algún socio desea revisar algún detalle de la gestión. Mediante el proceso de observación realizado en este estudio, se pudo determinar que efectivamente estaban revisados y autorizados los documentos referentes a conciliaciones bancarias.

Por otro lado, se indagó con los entrevistados de qué forma se aseguraba el envío de estados de cuenta a los asociados, para lo cual indicaron que el administrador ejecutaba el proceso para que el sistema envíe automáticamente por correo electrónico el estado de cuenta adjunto de cada uno, lo que sucedía el primer día hábil del mes siguiente.

En cuanto a las validaciones de la integridad de los fondos recibidos (aportes y ahorros) versus el cálculo mensual se determinó que también el administrador ejecutaba dicho proceso, para lo cual preparaba un documento donde se enlistaban las deducciones para que se rebajara por el proceso de planillas de la compañía. Una vez que se recibía el dinero, el administrador revisaba en el momento de la aplicación (contabilización) en el sistema, que se hubiera rebajado los montos indicados originalmente. En caso de que existieran diferencias, el administrador validaba con el equipo de contabilidad y el socio para determinar la causa raíz y tomar las decisiones convenientes en las sesiones de junta directiva. La documentación utilizada como soporte de las citadas captaciones de dinero era el reporte de deducciones y la entrada de efectivo a las cuentas bancarias de la asociación solidaria. El descriptivo del proceso de como ejecutar el paso a paso, no estaba documentado.

Con el fin de indagar a mayor detalle con las actividades de control se realizaron las siguientes preguntas adicionales:

Cuadro No. 12 **Sobre la selección y desarrollo de actividades de control (Parte 2)**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Existen excepciones para conceder créditos a los asociados	Si	Si	Si
Son necesarias aprobaciones para el otorgamiento de créditos	Si	Si	Si
Se realizan revisiones periódicas de antigüedad de saldos crediticios	Si	Si	Si
Son tomados en cuenta los riesgos para emitir una inversión de fondos	No	Si	Si
Son requeridas aprobaciones para la realizar una inversión	Si	Si	Si
Son necesarias aprobaciones para el cálculo y pago de los dividendos	Si	Si	Si
Se toman en consideración las disposiciones fiscales y legales para otorgar los dividendos	Si	Si	Si
Existe un procedimiento de validación para asegurar que no se realicen pagos duplicados.	No	Si	Si

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

En relación con las excepciones para conceder créditos a los asociados, se determinó que todos los entrevistados concuerdan que sí habían existido situaciones fuera de lo que estipula el reglamento de crédito, principalmente para la categoría de créditos para la compra de bienes inmuebles con garantía hipotecaria, en donde se podría dar el caso de que los asociados renunciaran a la compañía por lo que automáticamente dejan de formar parte de la asociación. Dado el monto que caracteriza este tipo de crédito (normalmente mayores a diez millones de colones) se llevaba a consulta en la junta directiva para definir los ajustes en las condiciones crediticias e informar al exsocio. El fiscal indicó que existía un bien mueble que se tuvo que tomar como garantía de uno de los préstamos por falta de pago, por lo que pasó formar parte de

los activos de la asociación, aun sin definir un plan de acción para recuperación del importe de dicho activo, dicho procedimiento de excepciones no se encontraba regulado o establecido en el reglamento de crédito.

Por otro lado, los entrevistados indicaron que las solicitudes de crédito eran revisadas por el administrador y aprobadas por el comité de crédito para proceder con la gestión de desembolso. La salida de dinero también ameritaba una aprobación a nivel bancario por parte de las personas autorizadas (presidente, vicepresidente y/o tesorera, una única aprobación por transacción, ya que no se contaba con aprobaciones mancomunadas implementadas en el proceso para su regulación.

En cuanto a la revisión de partidas con antigüedad de saldo crediticio o morosidad, indicaron los entrevistados que son casos muy esporádicos, ya que todas las cancelaciones de cuotas se realizaban por medio de rebajo de planilla a los asociados. Los casos que se han presentado lo han sido principalmente de ex asociados, o bien por incapacidades (dado que, si un asociado se incapacita, no le alcanza el salario para el rebajo de la cuota del préstamo). Esos casos particulares se revisaban en junta directiva para tomar decisiones oportunas en su manejo; sin embargo, no se encuentran delimitados en el Reglamento de crédito.

En relación con los controles para el proceso de decisión de invertir los fondos de la asociación, los entrevistados indicaron que, en caso de contar con excesos de dinero, el administrador realizaba el análisis de las opciones de mercado, considerando el perfil de la asociación que era conservador, ya que las tasas de rendimiento no son riesgosas (más no indicaron las tasas), el proceso no era estándar y no se encuentra delimitado en un manual de procedimientos como tal. Mencionaron que normalmente se adquirirían certificados de depósito a plazo para los fondos de ahorro navideño de los asociados e inversiones a corto plazo para generar mayores ingresos a la asociación con los rendimientos percibidos de intereses. Cualquier inversión que se requería, se revisaba con Tesorería y se gestionaba con la aprobación de la junta directiva.

Para el proceso de cálculo y pago de dividendos los entrevistados indicaron que el administrador efectuaba una revisión aleatoria del cálculo para asegurar que es correcto. Se valida adicionalmente, que la suma de todos los excedentes por asociado sume igual al valor total de los dividendos del periodo. Luego de que se presentan y comunican los montos a los asociados en la asamblea general, los autorizados a nivel bancario realizan la gestión de pago a cada asociado, este proceso se encuentra regulado por Ley del Impuesto sobre la Renta no. 7092.

En cuanto a las disposiciones legales para la repartición de excedentes, la totalidad de los entrevistados refirieron que la asociación en sus estatutos establece que capitaliza un 25% de los excedentes como una reserva y el restante es distribuido entre los asociados, aplicando el porcentaje de renta escalonado definido de la siguiente forma según la Ley del Impuesto sobre la Renta no. 7092:

- 5% hasta el equivalente de un salario base.
- 7% sobre el exceso de un salario base y hasta dos salarios base.
- 10% sobre el exceso de dos salarios base.

De acuerdo con los entrevistados, el administrador valida el inventario de proveedores; sin embargo, indicaron que dichas revisiones no eran periódicas y se realizan de acuerdo con la necesidad; es decir, en caso de que se reciba una propuesta de un nuevo servicio, se valida con los ya existentes para confirmar y validar en junta directiva si es un mejor convenio para los asociados o no en relación con los proveedores ya existentes. Indicaron que una vez que se aprobaba un nuevo proveedor, se firmaba un convenio con ellos, más dichos convenios no son revisados o actualizados a través del tiempo, no se cuenta con una regulación o actualización de convenios documentada.

De acuerdo con lo anterior, se determinó que se carecía de un módulo de cuentas por pagar, en donde se incluyera la facturación de los proveedores, por lo que se crearon cuentas de mayor en el sistema contable CODEAS para cada uno de ellos y así poder llevar el control de

facturación y pagos gestionados. Indicaron que de momento no han tenido situaciones de pagos duplicados. Durante el cierre mensual se generaban los transaccionales o anexos de cuentas por pagar para la revisión de saldos con tesorería, ya que la asociación solidarista no adquirió el módulo de cuentas por pagar en el momento de la adquisición del sistema de CODEAS.

También, los entrevistados indicaron que se realizaban revisiones por parte del fiscal sobre el fondo de caja chica de forma aleatoria durante el año, de libros de actas, libros de diario y mayor para verificar la integridad de la información financiera, el fiscal indicaba sus hallazgos o resultados de dichas revisiones en las sesiones mensuales de junta directiva, las cuales eran documentadas en el libro de actas, y al finalizar el periodo emitía el informe de fiscalía anual en donde mencionaban los resultados de su gestión.

4.2.3.2. Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología

Respecto de este principio se consultó a los entrevistados:

Cuadro No. 13 **Sobre la selección y desarrollo de controles generales para tecnología (parte I)**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorería	Administrador
Existencia de autonomía en la otorgación de accesos al sistema contable.	Si	No	Si
Se cuenta con un mecanismo de reporte desde el sistema de información que proporcione un traqueo de transacciones por acceso y acciones ejecutadas.	No	No	Si
Existencia de procedimiento para detectar o mitigar accesos no autorizados al sistema contable o plataformas bancarias.	Si	No	Si
Contabilizan los registros contables con una secuencia numérica y cronológica.	No	No	Si
Sucedan automáticamente las actualizaciones de saldos en el sistema.	Si	No	Si

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

En cuanto a la delimitación de accesos al sistema contable, el presidente y administrador indicaron que era un tercero (proveedor de CODEAS) el encargado de brindar los accesos al sistema y restringirlos según la necesidad. Sin embargo, tesorería indicó desconocer el proceso. Asimismo, se identificó que el sistema contable de ASOPLASMO se encuentra delimitado por los siguientes módulos auxiliares: Bancos, inversiones, créditos, contabilidad, asociados, productos, parámetros, cajas, planillas y cobros.

Como parte del estudio se validó con la empresa CODEAS directamente la existencia del módulo de cuentas por pagar, para lo cual indicaron en servicio al cliente de dicha empresa que efectivamente existían los módulos, pero las empresas podían decidir comprarlos o no para su gestión; en este caso no fue comprado por ASOPLASMO. Únicamente el administrador y el asistente administrativo contaban con acceso a todos los módulos, y ningún miembro de la junta directiva podía acceder más allá que el módulo de asociados y productos, ya que tenían limitados los accesos únicamente a los administradores.

Por otro lado, al consultar sobre la existencia de un mecanismo de reporte que proporcionara seguimiento de las transacciones, únicamente el administrador de los tres entrevistados mencionó conocerlo, aduciendo que se llevaba un consecutivo de las transacciones por fecha, hora y usuario que generó la transacción.

En cuanto a la verificación o detección de accesos no autorizados al sistema contable, todos los entrevistados excepto tesorería indicaron que mediante la implementación de CODEAS, se delimitaron o segregaron las funciones para que los accesos fueran brindados según el rol desempeñado y asimismo se determinó que únicamente el proveedor del sistema

es quien brindaba los accesos necesarios. Sin embargo, se carecía de un procedimiento como tal para validar que efectivamente este proceso se esté revisando de forma periódica.

Por otro lado, para el acceso a las plataformas bancarias es el representante legal, en este caso el presidente de la asociación quien cuenta con un usuario maestro para autorizar a otros usuarios para acceder a dichas plataformas y delimitar los roles y accesos mediante la restricción por funciones. Por ejemplo, el administrador tiene acceso para consulta y gestionar la solicitud de pagos, pero el presidente, vicepresidente y tesorera tienen acceso para consulta y aprobar el desembolso del dinero, en donde se nota la segregación de funciones para evitar el fraude a nivel bancario, y no se encontraba documentada la matriz de aprobaciones como medio de regulación de dichos accesos.

En relación con los registros contables, el presidente y tesorera indicaron desconocimiento de ese procedimiento; sin embargo, el administrador clarificó, que toda transacción registrada en el sistema CODEAS se efectuaba de forma secuencial numérica y cronológica.

De lo anterior, se derivó la consulta si todos los registros una vez aplicados actualizaban automáticamente y de forma inmediata los saldos de las cuentas contables. Para ello únicamente el presidente y el tesorero indicaron que sí, aunque existía una opción en donde se pueden agregar asientos preliminarmente en la contabilidad y se hace una última aprobación en firme que realiza el administrador para que se contabilicen durante el cierre de mensual, por lo que puede que algunos saldos no se encuentren actualizados completamente durante el periodo. Indicaron también que solo el administrador y asistente administrativo son quienes ingresaban asientos en el sistema.

Para profundizar en este principio se amplió con las siguientes preguntas:

Cuadro No. 14 **Sobre la selección y desarrollo de controles generales para tecnología (parte II)**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Se actualizan frecuentemente los saldos de las operaciones crediticias y de inversiones en el sistema contable y de forma automática.	Si	No	Si
Existen bitácoras que muestre histórico de cambios, actualizaciones (creación o inactivación de proveedores, que permitan hacer un seguimiento de estos.	No	No	No
Se relaciona de alguna forma las facturas de proveedores a los pagos emitidos en el sistema como medio de control	No	No	No
Existen controles en el sistema para evitar duplicidad de números de documentos	No	No	Si

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

En relación con la actualización de los saldos crediticios y de inversiones, únicamente el presidente y el administrador indicaron que efectivamente se actualizaban los saldos de forma automática cada vez que se generaba una nueva transacción en el módulo correspondiente.

Por otro lado, todos los entrevistados indicaron que el sistema contable no presentaba la existencia de bitácoras que muestre el histórico de cambios o actualizaciones (ya sea de creación o inactivación) de proveedores en el sistema, ya que no se cuenta con un módulo de cuentas por pagar como tal, debido a que según indicó el administrador, cuando se adquirió el sistema no se compró el módulo de cuentas por pagar tal como se ha comentado anteriormente en este capítulo; dado lo anterior únicamente cuentan con cuentas contables por proveedor en donde se da seguimiento de los saldos periódicamente. Por lo anterior, no existía un mecanismo de

validación de duplicidad de facturas o de asignación de facturas versus el pago realizado para generar estados de cuenta de las obligaciones con proveedores.

Al realizar la consulta de la existencia de mecanismos para evitar la duplicidad de números de documentos en registros contables, tanto el presidente y tesorera mencionaron desconocer de ello; sin embargo, el administrador indicó que el sistema tiene un control de consecutivos, por lo que el sistema va a mostrar el mensaje en caso de identificar un documento previamente utilizado, indicando que no se puede utilizar porque ya hay registros previos asignados a ese número de documento.

Se consultó si existía un mecanismo en donde se relacione por el número de documento contra la documentación física en ampos para facilitar su búsqueda. Para lo anterior, se identificó que no se carecía en la entidad de tal cruce de información, ya que todas las transacciones se van conservando en el folder las impresiones físicas por periodo.

4.2.3.3. Desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Se consultó sobre:

Cuadro No. 15 **Sobre el despliegue de políticas y procedimientos.**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Existen mecanismos de seguridad para salvaguardar la información confidencial.	Si	No	Si
Se han establecido políticas y procedimientos documentados para la gestión de captación de recursos.	No	No	No
Existen políticas y procedimientos documentados para la gestión de créditos.	Si	Si	No
Se cuenta con políticas y procedimientos documentados para la realización de inversiones de recursos.	No	No	No

Se encuentra definido un procedimiento documentado con el paso a paso para la gestión de dividendos.	No	No	No
Establecen procedimientos documentados para el control de pago de proveedores y actualización de lista de proveedores.	No	No	No
Se actualizan, revisan y aprueban con regularidad los manuales de procedimientos.	No	No	No
Son desplegadas las políticas y procedimientos a toda la organización.	No	No	No

Fuente: elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

Al validar la existencia de un procedimiento para salvaguardar la información confidencial, la tesorera indicó que no había uno definido uno como tal. Sin embargo, el presidente y tesorero indicaron que, si hay algunas actividades que se realizaban con ese fin; por ejemplo, limitación de accesos para ingresar a CODEAS por medio de usuario y contraseña única por asociado, los equipos contaban con clave; asimismo se tenía una oficina física en la cual se conservaba toda la documentación impresa, la cual estaba resguardada por cámaras de seguridad bajo la coordinación de la tesorera como jefa del departamento de sistemas de la empresa de Plásticos Modernos.

En cuanto a la evaluación de la existencia de políticas o procedimientos para la captación de recursos (aporte obrero y patronal) los entrevistados indicaron que no existía un paso a paso documentado para dicho proceso, se ha realizado con base en la experiencia.

Por otro lado, se determinó que, para el proceso de gestión de créditos, se carecía de un manual de procedimientos con el paso a paso de la transacción y las funciones de cada participante en el proceso. Sin embargo, el presidente y tesorera indicaron que se regían por el

Reglamento de crédito en donde se estipulan los requisitos y condiciones para cada tipo de crédito.

Adicionalmente, se identificó que ASOPLASMO no tenía un manual de procedimientos para la realización de inversiones de recursos. El proceso se ejecutaba conforme la necesidad de captación de recursos; sin embargo, no se encontraron los requerimientos a seguir de manera formal.

En cuanto a la gestión de dividendos no se encontraba un procedimiento documentado con pasos para la gestión de éstos. El administrador realizaba todos los pasos necesarios para su determinación y validación más los demás miembros de la junta directiva desconocen el paso a paso.

Para el proceso de pago a proveedores y la actualización del inventario de éstos, se identificó que no hay evidencia de documentación del procedimiento; asimismo la actualización de inventario de proveedores no era una acción que se ejecutaba periódicamente.

Dado las consultas anteriores, los entrevistados concordaron que la carencia de manuales de procedimientos y la actividad de la asociación se regía principalmente por la ley de asociaciones solidaristas y el reglamento, así como el reglamento interno de crédito, el cual indicaron que se encontraba desactualizado a febrero 2022.

Se consultó adicionalmente, en caso de existir manuales de procedimientos acerca de la forma de desplegarlos a toda la organización, para lo cual, los entrevistados indicaron que no la asociación no tenía una página web en donde se pudieran subir y estar a disposición de todos los interesados. Sin embargo, mencionaron que se podrían mantener en físico en la oficina o bien en digital en el computador del administrador y de ser comunicados se podría realizar por medio de los estados de WhatsApp o en reuniones de junta directiva.

4.2.4. Información y comunicación

La información es necesaria para la organización ya que permite llevar a cabo las responsabilidades de control interno en aras de apoyar el logro de los objetivos instituciones. Es un proceso continuo que permite tener los insumos relevantes, en donde en conjunto con la comunicación permiten que la toma de decisiones sea eficiente y oportuna.

Se consultó acerca de:

4.2.4.1. Utilización de información relevante.

Cuadro No. 16 Sobre la utilización de información relevante.

Aspecto consultado	Presidente	Tesorerera	Administrador
Se categoriza la información de la asociación como relevante, brindar más detalles.	Si	Si	Si
Cuenta ASOPLASMO con procedimientos de revisión de información relevante interna y externa previo a su comunicación.	Si	No	Si
Utilizan mecanismos de seguridad se ejecutan para que información sensible no sea expuesta a terceros.	Si	No	Si
Se utiliza un estructura y criterios definidos para preparar los informes periódicos que deben remitirse a los distintos niveles internos.	No	Si	Si
Se encuentra estructurada la información con distintos niveles de detalle según sea el nivel al que está dirigida.	Si	Si	Si
Existen mecanismos para salvaguardar información relevante, comente.	Si	Si	Si

Fuente: elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

En relación con este principio se le consultó a los entrevistados si se categorizaba la información de la asociación como relevante y todos contestaron que sí, y brindaron ejemplos de dicha información tales como:

- información de los aportes de los socios que fuera clara y se mantuviera en orden,
- información acerca de los créditos otorgados y vales, contar con la información actualizada del asegurador de los fondos de ayuda,
- información financiera contable al día y el libro de actas con las decisiones tomadas al día.

Luego, se validó la existencia de algún procedimiento para la revisión de información relevante interna y externa previo a su comunicación, en donde únicamente la tesorera indicó que no había un procedimiento como tal. Los otros entrevistados subrayaron que los mecanismos utilizados aplicaban principalmente para la revisión de los estados financieros, aportes y repartición de dividendos, para los cuales es la tesorera quien lo revisa y en caso de existir puntos adicionales o temas de interés por revisar se comunica en junta directiva para llegar a acuerdos según sea el caso. Adicionalmente, el presidente revisaba de forma general que efectivamente los valores financieros fueran razonables como medio de regular la buena gestión de los recursos; sin embargo, en el proceso de observación se determinó, que dichas revisiones no se consignaban en actas de junta directiva, dado que sucedía como un proceso aparte de las sesiones de ésta.

Adicionalmente, se indagó acerca de la existencia de algún mecanismo para salvaguardar que la información sensitiva se mantenga de forma confidencial o restringida, para lo cual la tesorera indicó que un mecanismo como tal no existía. Sin embargo, el presidente y administrador adujeron que un mecanismo consiste en los accesos restringidos al sistema CODEAS, lo cual le brindaba condiciones de seguridad a cada socio. También se cuenta con un acuerdo de confidencialidad para todos los miembros de la junta directiva; y en cuanto a la

información física, se encontraba respaldada en la oficina física, la cual contaba con cámaras de seguridad para su vigilancia.

En cuanto a los informes generales de la asociación, el presidente indicó que se carecía de una estructura definida o estándar para la presentación de éstos; sin embargo, los otros dos entrevistados indicaron que si se presentaba información relevante en sesiones de junta mensual (estados financieros, conciliaciones, etc.) y los informes anuales en asamblea (informe presidencia, tesorería y fiscalía). Dado lo anterior, se consultó a los entrevistados, si la información se preparaba y presentaba de forma distinta para los niveles de la organización, en donde confirmaron que aspectos contables y financieros se veían a detalle con la tesorería y junta directiva. En cuanto a los asociados se resumía la información de forma tal que sea más comprensible para ellos.

En relación con la salvaguarda de la información relevante, los entrevistados brindaron los siguientes ejemplos de los mecanismos utilizados, tales como: sistema de información seguro, respaldo físico de documentos en la oficina, monitoreo por cámaras de seguridad, algunas transacciones que se encuentran respaldadas de forma física y digital, también que se contaba con bóveda para la caja chica y la tercerización de accesos manejados por el proveedor del servicio o bien de las instituciones bancarias con las cuales tenía relación comercial la asociación.

4.2.4.2. Comunicación interna.

Se indagó acerca de:

Cuadro No. 17 **Sobre la comunicación interna.**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección y gerencia sobre la importancia del sistema de control interno y las	Si	Si	Si

responsabilidades de todos los integrantes de la organización.			
Se cuenta con canales de comunicación internos.	Si	Si	Si
Se comunica con regularidad la información importante.	No	No	No
Cuentan con mecanismos para garantizar la comunicación en todos los sentidos.	Si	No	Si

Fuente: elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

En cuanto a la importancia del sistema de control interno, los entrevistados indicaron que desde que se realizaron el juramento de cada rol, se estableció la importancia del cumplimiento a cabalidad de sus roles y la aplicación del control que eso implica. También se enfatizaba en la confidencialidad de la información para que la misma no sea expuesta a terceros.

En relación con los canales de comunicación internos los entrevistados indicaron que se tenían los siguientes medios: pizarra informativa, WhatsApp, correo electrónico, mensajería ASOPLASMO, reuniones virtuales (Google Meet) de junta directiva; estas últimas se documentaban en actas como parte de la labor de la secretaria, se firmaban físicamente por el presidente y la secretaria. Indicaron que se carecía de una página web interna y que el medio más utilizado es el WhatsApp de la asociación.

Se indagó con mayor detalle para identificar si se tenía una frecuencia definida para comunicar los asuntos importantes y todos los entrevistados concluyeron que no existía algo como tal. Sin embargo, brindaron ejemplos de las comunicaciones internas que ejecutan, por ejemplo, fechas de rifas, regalos de niños, ferias, comunicación de depósito de ahorros, envío de estado de cuenta mensual y las convocatorias a la asamblea general anual.

Con respecto a los mecanismos utilizados para garantizar la comunicación en todas las vías, la tesorera indicó no conocer alguno. Por otro lado, el resto de los entrevistados indicó que dependiendo del tema a tratar se establecía cual iba a ser el tipo de comunicación más apropiado. También mencionaron que todo lo que se conversaba en junta directiva quedaba informado y documentado en las actas respectivas tomadas por la secretaria y que de esta forma se aseguraban de que todos tenían el mismo conocimiento acerca de un hecho.

Adicionalmente, se identificó que los asociados carecían de un buzón de sugerencias, ya fuera físico o virtual que les permita realizar consultas, calificar el servicio de los administradores o junta directa o bien proponer mejoras o ideas para la adecuada gestión de la asociación.

4.2.4.3. Comunicación externa.

En relación con este aspecto se consultó:

Cuadro No. 18 **Sobre la comunicación externa**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Se ha determinado que tipo de información es la que normalmente se comunica Externamente	Si	Si	Si
Se cuenta con canales de comunicación externamente	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

En cuanto a la comunicación externa se consultó a los miembros de la junta el tipo de información que normalmente compartían a terceros, por lo que indicaron que normalmente su comunicación principal era con proveedores de bienes y servicios para los asociados, por lo que la información que se intercambiaba era la relacionada en gran parte con documentación que sustentaba su relación comercial como el convenio, órdenes de compras o recibos.

También, en caso de recibir alguna visita en sitio, se comunicaban las reglas internas para el ingreso al edificio principalmente el protocolo de COVID 19 dado la pandemia, por lo que para ellos era de vital importancia compartir dicha información.

Por último, mencionaron que otro tipo de información eran estados de cuenta bancarios que llegan por correo electrónico o bien algunos datos necesarios para realizar gestiones a nivel bancario.

En cuanto a los canales de comunicación más utilizados de forma externa, los tres coincidieron en que era utilizado principalmente el correo electrónico y el WhatsApp institucional.

4.2.5. Actividades de supervisión

Este componente hace referencia a la importancia de las evaluaciones continuas o esporádicas de control interno con el fin de que todos los controles de cada principio del marco integrado de COSO III están presentes y en funcionamiento para el logro eficiente de los objetivos.

4.2.5.1. Evaluaciones sobre la marcha y en forma individual

Para evacuar este punto se consultó:

Cuadro No. 19 Evaluaciones sobre la marcha y de forma individual

Aspecto consultado	Presidente	Tesorerera	Administrador
Se cuenta con planes de acción por parte de la junta directiva para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos anuales	No	No	No
Se tiene definido mecanismos de evaluación para asegurar la salvaguarda de sus activos (dinero, y equivalentes de efectivo).	Si	Si	Si
Se evalúa de forma preventiva, durante o después de ejecutar un proceso para asegurar	No	No	Si

que los procedimientos se acoplen a lo estipulado según su política, reglamento o manual.			
Se determina la regularidad para las evaluaciones de proceso y sus responsables	No	No	No
Existen auditorias de la integridad contable y de toda su documentación de forma regular.	Si	Si	Si

Fuente: elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

Sobre la existencia de un procedimiento para la rendición de cuentas y logro de objetivos, los entrevistados indican que no se había definido un paso a paso; sin embargo, anualmente en la asamblea general se presentaban los informes de la presidencia, fiscalía y tesorería junto con los estados financieros y el detalle de distribución de dividendos. El presidente indicó que periódicamente la junta directiva revisaba aspectos macros como el fondo de caja chica, el comportamiento de los excedentes para el periodo, estado de los asociados, ingresos por inversiones, cuentas por cobrar a asociados, mas no cuentan con un esquema documentado o parametrizado y que las decisiones que se tomaban en junta directiva quedaban anotadas en el libro de actas por parte de secretaria.

En el caso de la salvaguarda de activos líquidos como el efectivo y los equivalentes de efectivo, los entrevistados mencionaron que los mecanismos utilizados son: arqueos de caja chica periódicos, preparación de conciliaciones bancarias y de inversiones de forma mensual y revisión de cheques en blanco (que se encuentren bajo llave).

En cuanto a evaluaciones preventivas, durante o después de la ejecución de los procesos, el presidente y tesorera indicaron que se carecía de dichas evaluaciones. Sin embargo, el administrador indicó que los fiscales eran quienes revisaban procesos tales como caja chica y que los libros de actas y contables se encontraran al día, pero para los demás procesos no se

contaba con una revisión o evaluación periódica. Dado lo anterior, ASOPLASMO no tenía establecido un calendario o al menos una frecuencia definida para revisar la integridad de la ejecución de los procesos.

Finalmente, los entrevistados concordaron que anualmente se realizaba una auditoría financiera externa con la firma Chanto y Asociados Contadores Públicos y Privados, en donde se realizaba una revisión de saldos y procedimientos de forma muestral como: cheques, transferencias, contabilidad, inversiones y estados financieros.

4.2.5.2. Evaluación y comunicación de deficiencias.

Al respecto se consultó a los entrevistados:

Cuadro No. 20 **Sobre la evaluación y comunicación de deficiencias.**

Aspecto consultado	Presidente	Tesorera	Administrador
Existe un proceso para el manejo de inconsistencias por parte de la junta directiva.	Si	Si	Si
Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias en la operación.	Si	No	No
Se tiene definido un canal de comunicación para informar acerca de deficiencias	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia como resultado de las entrevistas al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO.

Se le consultó a los entrevistados acerca de la existencia de un procedimiento para reportar y manejar las inconsistencias por parte de la junta directiva, para lo cual concluyeron que efectivamente la junta directiva era quien tenía el compromiso y la responsabilidad de respuesta y solución a cualquier inconsistencia o recomendación realizada por la auditoría externa en conjunto con la administración.

Adicionalmente, se amplió para conocer acerca de los indicadores internos para detectar deficiencias o inconsistencias de forma preventiva y proactiva previo a las auditorías externas, para todos los cuales únicamente el presidente brindó ejemplos ya que tanto el administrador y la tesorera indicaron que no estaban definidos. A continuación, se presentaron los ejemplos brindados: cálculos matemáticos, comparación de balances, revisión de que los valores totales coincidan con la suma de los movimientos, incremento de dividendos, capital de la asociación y la tendencia de valores colocados como préstamos,

Por último, se logró identificar que, en caso de presentarse alguna inconsistencia por parte de la auditoría externa, la firma presentaba a la asociación por medio de un informe los hallazgos y con base en ello se comunicaba formalmente por correo electrónico a los miembros de la junta directiva para su corrección en el corto plazo, mediante la elaboración de un plan de acciones e implementación de las sugerencias o cambios necesarios.

CAPITULO V: DISCUSION

Con base en los resultados obtenidos mediante una entrevista semiestructurada realizada al presidente, administrador y tesorera de ASOPLASMO, se presentan a continuación los puntos más representativos de la investigación para comprender mejor el fenómeno de estudio:

5.1. Objetivo específico 1: Identificar el sistema de control interno aplicado a los diferentes procesos en la entidad

5.1.1. Sobre el sistema de control interno:

Al igual que en otras investigaciones acerca de Asociaciones solidaristas, se denota que en Costa Rica se rigen principalmente por la ley 6970 y su reglamento, aunado a sus estatutos constitucionales, muchas de ellas incluida ASOPLASMO no posee una estructura organizacional acorde a sus estatutos y a la realidad actual de la misma.

Según Quimi (2015) indica que: la estructura organizacional constituye el pilar fundamental al momento de formar una compañía, ya que la misma debe contar con un personal altamente capacitado en materia al producto o servicio que ofrece al mercado. La distribución del trabajo de manera equitativa es uno de los temas que sobresalen en la estructura organizacional, ya que así se evita que en determinados puestos se concentre la obtención de un resultado, mientras que los demás sean un complemento o algunas veces su intervención no representa de forma primordial para que los objetivos se cumplan.

Basado en la manifestación de los entrevistados, el que no se contaba con dicha estructura organizacional que incluyera todas las unidades de apoyo en las diferentes áreas (administrativa, auditoria y crediticia) y que delimitara el alcance de estas, potenciaba el riesgo de incumplimiento de las labores. Además, la junta directiva no contaba con claridad total de las actividades que cada una de las áreas ejecutaba que le permitiera establecer revisiones periódicas de las funciones con el fin de evaluar cumplimiento y efectividad de estas, así como establecer

evaluaciones de segregación de funciones y validación de conflictos de intereses, de ahí la importancia de crear una estructura completa y entendible para todos los asociados.

En cuanto a la inexistencia de una planeación estratégica, tal como se obtuvo de la recopilación de datos, al igual que en otras investigaciones realizadas sobre el tema en cuestión, se percibió en la asociación, como al igual que otras organizaciones han perdido de vista la importancia de la planificación en el flujo normal de sus operaciones, guiándose de forma empírica hacia un norte sin metas definidas que les permita tomar decisiones de forma objetiva.

Según indica Torres (2015) en su referencia de la teoría clásica de la administración: "Fayol decía que prever significa a la vez calcular el porvenir y prepararlo; prever es ya obrar, por tanto, previsión tiene una infinidad de ocasiones y de maneras de manifestarse; su principal manifestación, su signo sensible, su instrumento más eficaz, es el programa de acción que es a la vez el resultado a que se tiende, la línea de conducta que se ha de seguir, las etapas que se han de franquear, los medios que se han de emplear" (p.7).

Debido que en las empresas no se brinda la importancia a esta primera etapa de la administración, puede imposibilitar la identificación y establecimiento de prioridades y objetivos concretos y medibles en el periodo, además puede ocasionar una descoordinación y control de las actividades, usos inadecuados de recursos e inversión de tiempo adicional en la corrección de decisiones equivocadas que quizás se pudieron anticipar, con una repercusión directa en el logro de sus metas.

En relación con la salvaguarda de activos para ASOPLASMO, principalmente el efectivo y sus equivalentes, se observó que no existía una matriz de aprobaciones para desembolsos bancarios en donde se pudiera ubicar el límite y monto de las mismas, así como la cantidad de aprobadores por transacción. Lo que conllevaba un riesgo en el sentido de malversación de fondos inherente al manejo del efectivo

El Código Penal de Costa Rica ley 4573 establece en el artículo 363 que una malversación es aquella que: el funcionario público, los particulares y los gerentes, administradores o

apoderados de las personas jurídicas privadas, beneficiarios, subvencionados, donatarios o concesionarios que den a los caudales, bienes, servicios o fondos que administren, custodien o exploten por cualquier título o modalidad de gestión, den una aplicación diferente de aquella a la que estén destinados.

Para mitigar ese riesgo inherente al dinero es importante para las empresas contar con mecanismos tales como un sistema mancomunado de aprobaciones uno sobre uno, y no como lo ejecutaba la asociación que aprobaba únicamente uno de los 3 autorizados bancarios; dado que podría permitir la apertura a fraude; adicionalmente contar con una segregación de las funciones entre quienes ejecutan la gestión bancaria versus la persona que concilia las cuentas bancarias con el fin de mitigar en mayor proporción dicho riesgo.

En cuanto a la existencia de manuales y políticas de procedimientos administrativos-contables, se observó que ASOPLASMO no contaba con una estructura documental creada que permitiera tener a mano los lineamientos generales para la ejecución de los procesos operativos y contables.

5.2. Objetivo específico 2: Examinar con base en el marco integrado COSO III, las oportunidades de mejora del sistema de control interno para los procesos administrativo-contable.

5.2.1. Ambiente de control

En este principio según COSO III, establece que se compone de una serie de estándares, procesos y estructuras que proveen las bases principales para la gestión de control interno a través de la organización, en donde se enfatiza o promueve la observancia del control interno y los estándares de conducta esperados, por tanto, sobresalen la integridad y los valores éticos de la organización, la estructura organizacional, la delimitación de las responsabilidades y los rangos de autoridad. Además, contempla el proceso de atraer, desarrollar y retener el personal

competente y a su vez incentivar el buen desempeño según los indicadores para cada una de sus funciones.

Con base al estudio realizado se identificaron temas en donde la Asociación solidarista presentaba oportunidades de mejora de su ambiente de control, a continuación, se comentan los aspectos más relevantes y como otros estudiosos han recalcado la importancia para la buena gestión de un sistema de control interno.

En relación con la demostración de compromiso con la integridad y valores éticos, Barquero, Vásquez, Vásquez (2017), recalcaron que era de suma importancia contar con un código de ética que sirviera de referente para alinear los valores institucionales con la misión y visión, las políticas y procedimientos, siendo este instrumento, una declaración proactiva de las posiciones de la Asociación frente a las cuestiones éticas y de cumplimiento para los colaboradores. (P.84).

Dado lo anterior, es indispensable que ASOPLASMO establezca su misión y visión y con base a ello un código de ética que contemple los valores necesarios para el cumplimiento de la gestión y que a su vez que indique los comportamientos esperados de los diferentes miembros de la junta directiva, así como las unidades de apoyo en el área de la administración, con el fin de crear conciencia de la importancia acerca del compromiso, transparencia, servicio al cliente a los asociados, manejo y prevención de conflictos de intereses, confidencialidad de la información, entre otros que en conjunto permitan alinear dichas actitudes con los objetivos organizacionales.

Adicionalmente, los entrevistados en esta investigación enfatizaron que parte de ese marco integral existía la necesidad de un reglamento de asociados el cual al igual que en un código de ética, se definieran los deberes y derechos de los asociados, adicionalmente los beneficios que obtenían por ser miembros activos y los lineamientos mínimos de desafiliación y plazos para la reincorporación a la misma, esto permitiría tener una mayor comunicación y transparencia con los asociados y los temas que les competían.

Por otro lado, la junta directiva contaba con mecanismos para asegurar la integridad del control interno, tales como revisiones periódicas de información financiera y monitoreo de cuentas específicas; sin embargo, en este rubro a pesar de que si se ejecutaban las mencionadas revisiones, no se contaba con un lineamiento por escrito que delimitara la naturaleza de que se debía revisar, en qué momento y quienes eran los encargados de la junta directiva que debían realizarlo y aprobarlos consecutivamente, lo mencionado abría la oportunidad de mejora en cuando documentación de dichos mecanismos para propulsar la objetividad y transparencia en dichas revisiones y en el resultado financiero de la entidad.

Dado lo anterior, Alfaro, Flores, Marín, Rodríguez y Tapia (2017) en su investigación indicaron que: Un manual de procedimientos contables es un instrumento de información en el que se recogen, de forma secuencial y cronológica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones del departamento contable. Como, por ejemplo, la manera de archivar las facturas, la contabilización de bancos, el registro de inventarios, activo fijo, etc. El manual debe asignar tareas a cada uno de los empleados de la Compañía y asegurar el cumplimiento de las políticas internas en general y la fiabilidad e integridad de la información financiera. (p.99)

Se puede inferir que dado la inexistencia de la documentación ASOPLASMO no contaba con un mecanismo para detectar errores en procesamiento con facilidad dentro de un margen esperado, lo cual ponía en riesgo la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como el cumplimiento de plazos de entrega y la validación de la veracidad de los datos que se reportaban en los estados financieros, de ahí radicaba la importancia de esta investigación para proveer una propuesta de procedimientos que les permita visualizar sus actividades actuales y de qué forma se están ejecutando.

A su vez, Alfaro, Flores, Marín, Rodríguez y Tapia (2017) recalcaron que: cada Tarea asignada para cada puesto específico debe tener una descripción detallada y cada responsabilidad, esto permite detectar posibles deficiencias en la segregación de funciones,

además, permite que sea más fácil el proceso de localización de responsables en caso de un riesgo de error. (P.101)

Poder contar con un manual de funciones y responsabilidades basado en las competencias según el puesto, será un pilar fundamental para el aseguramiento de un buen ambiente de control para ASOPLASMO, velando que el mismo sea de conocimiento general y aplicando mecanismos para evaluar que las responsabilidades descritas se concreten eficientemente y que estén alineadas al control interno de la asociación, ya que en durante la investigación se creía que no existían divergencias en cuanto a las funciones, mas no había forma objetiva de concretarlo según las entrevistas realizadas.

5.2.2. Evaluación de riesgos:

Según lo indica COSO III en su margo integrado de 2013, el riesgo es una posibilidad de que un evento suceda y afecte el cumplimiento de las metas; este componente tiene como precondition el establecimiento de objetivos claros en relación con los procesos, el reporte y el cumplimiento de sus políticas internas que permitan identificar y analizar los riesgos asociados a los mismos, además se requiere que la administración considere el impacto que pueda ocasionar los cambios en el ambiente externo y dentro del mismo modelo de negocio que tengan como resultado una gestión ineficiente del control interno.

Dado lo anterior, es de vital importancia el empoderamiento de la junta directiva de ASOPLASMO, en cuanto a la definición de objetivos operacionales ya que no contaban con una determinación de estos para el periodo 2021, lo que no les permitía tener fiabilidad en la información y asegurarse el compromiso de los colaboradores en el cumplimiento de las actividades administrativas. El establecimiento de objetivos organizacionales a su vez que permite delimitar los responsables de la ejecución de acá paso para el logro de éstos, así como su fecha de entrega. Es importante también que los objetivos y planes queden estipulados de

manera expresa en las actas de la asociación que permitan su seguimiento y evaluación constante.

Adicionalmente, en la asociación las actividades operativas se encontraban primordialmente centralizadas en la administración por lo que era una oportunidad para poner en funcionamiento la segregación adecuada de funciones y medios de control para cada una de las actividades, mitigando de esa manera el riesgo de errores y manipulación de la información.

Por otro lado, ASOPLASMO no contaba con una matriz de riesgos de sus procesos más importantes y aquellos riesgos asociados en donde se pudiera plasmar un plan de acción preventivo con el fin de mitigar la materialización de los riesgos inherentes de la operación, tal es el caso del otorgamiento de créditos en donde uno de los entrevistados indicó que se tomaba como base el disponible obrero y patronal para el otorgamiento de crédito, este punto debe evaluarse por medio de la junta directiva ya que según la ley 6970 de asociaciones solidaristas en su artículo 18, inciso b, establece que:

“El aporte mensual del patrono en favor de sus trabajadores afiliados, que será fijado de común acuerdo entre ambos de conformidad con los principios solidaristas. Este Fondo quedara en custodia de la administración de la asociación como reserva para prestaciones. Lo recaudado por este concepto, se considerará como parte del fondo económico del auxilio de cesantía en beneficio del trabajador, sin que ello lo exonere de la responsabilidad por el monto de la diferencia entro lo que le corresponda al trabajador como auxilio de cesantía y lo que el patrono hubiese aportado”.

La Junta Directiva no había evaluado el reglamento de crédito vigente para que se verificara que el aporte patronal no fuera considerado como parte de la disponibilidad de créditos y tampoco monitoreaba la existencia de un el fondo de reserva por concepto de auxilio de cesantía. Estas son medidas que podría considerar ASOPLASMO a futuro para mitigar riesgos de liquidez en caso de desembolsos masivos por dicho concepto y asegurar la salvaguarda de dicho patrimonio para el fin para el cual fue constituido.

En cuanto a la evaluación de riesgos de fraude, Ginna Cordero (2018) indicó que el fraude podía presentarse en cualquier tipo de circunstancias, y es algo a lo que estaba propenso cualquier organización, por lo que siempre era relevante evaluar todo tipo de riesgo que se pudiera presentar y especialmente en procesos de crédito donde se podía generar mayor alcance a que sucedieran. Por lo que se generaba la necesidad de contar con el adecuado control interno y que este fuera evaluado y actualizado, de manera que se asegurara que todos sus procesos estaban siendo controlados y a su vez ejecutados de la mejor manera. (p102-103).

Tal es el caso de ASOPLASMO, en donde a pesar de que se contaba con ciertas actividades de control aun tenían oportunidades de mejorar su sistema de control interno en procesos críticos tales como la aprobación de transacciones bancarias el cual no era ejecutado de forma mancomunada o con base a una matriz establecida de aprobaciones, como resultado de dicha situación la entidad se exponía a un riesgo de fraude en cuanto a la gestión de fondos bancarios de la asociación, de ahí la importancia de crear una actividad de control para dicho proceso, documentarlo y controlarlo periódicamente con el fin de mitigar razonablemente el riesgo y asegurar la veracidad y confiabilidad de los saldos.

5.2.3. Actividades de control

Según COSO III, las actividades de control son todas aquellas establecidas por medio de políticas y procedimientos que ayudan a los directivos a mitigar los riesgos de no alcanzar los objetivos propuestos. Las actividades de control son responsabilidad para todos los niveles organizaciones de la entidad y su aplicabilidad contempla tanto los procesos del negocio, así como la tecnología que soporta dichas operaciones. Se busca que dichas actividades prevengan o detecten errores ya sea de forma manual o automática con actividades como: autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, reconciliaciones y revisión del desempeño comercial. Adicionalmente, se contempla la segregación de funciones mientras se seleccionan y desarrollan las actividades de control.

En relación con las conciliaciones de cuentas se determinó que ASOPLASMO ejecutaba una revisión y controlaba las cuentas bancarias de forma mensual con sus respectivas aprobaciones y control de segregación de dichas funciones; sin embargo, este procedimiento no era aplicado para las demás cuentas contables en especial aquellas de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, ya que únicamente se ejecutaban revisiones de saldos más no bajo un procedimiento formal.

Según mencionó Morera (2021), las conciliaciones son importantes para evitar errores, comprobar que las transacciones se hayan registrado y ejecutado, controlar el rendimiento de la empresa y con base a ello crear estrategias de crecimiento y prevenir pérdidas mediante la detección de un posible mal rundo de la empresa y actuar a tiempo. (p.8)

Es por ello, que ASOPLASMO se enfrenta con la oportunidad de mejorar su proceso de conciliaciones y adicional a la lista cuentas tales como inversiones, créditos – cuentas por cobrar, ahorros y aportes obrero-patronal, cuentas por pagar, patrimonio, activos para contar con un procedimiento de mensual de verificación de saldos contables y asegurar la integridad de los informes financieros.

La documentación de las conciliaciones bancarias se encontraba de forma física en las oficinas de la asociación; sin embargo, en aras del crecimiento de la virtualidad y con el fin de no contar únicamente con un repositorio de información, ASOPLASMO podría contemplar la implementación de una nube virtual como medio de salvaguarda de la documentación relevante para ella, tales como: soportes de asientos de diario, contratos crediticios, conciliaciones, estados financieros, entre otros, mitigando de esta manera el riesgo de que ocurriera algún siniestro natural y se pierda registros de la información financiera.

A su vez, el implementar conciliaciones a las demás cuentas del balance, mitigaría el actual riesgo de pagos duplicados a proveedores dado que no se cuenta con un auxiliar como tal en donde se pueda ligar la factura con el pago correspondiente y de esa forma facilitar el seguimiento y control de los fondos de la asociación solidarista.

En cuanto a la gestión del sistema de información contable, los miembros de la junta directiva no contaban con acceso a verificar las transacciones generadas por los administradores y se confiaban en la información extraída por medio del sistema, sin una verificación directa de la plataforma lo cual podía inducir a un riesgo de pérdida de información, manipulación de datos, ya que únicamente el administrador y su asistente tenían el acceso a la información que de ahí se extrae. A su vez, la tesorería desconocía de los siguientes procesos: otorgamiento de accesos, secuencia de registros contables, accesos no autorizados al sistema, por lo que sería conveniente que ASOPLASMO establezca un procedimiento y responsables para el monitoreo y validación de los datos desde el sistema contable utilizado.

En cuanto a la verificación o detección de accesos no autorizados al sistema contable, todos los entrevistados excepto tesorería indicaron que mediante la implementación de CODEAS, se delimitaron o segregaron las funciones para que los accesos fueran brindados según el rol desempeñado y asimismo se determinó que únicamente el proveedor del sistema era quien brindaba los accesos necesarios. Sin embargo, se carecía de un procedimiento como tal para validar que efectivamente este proceso se estuviera revisando de forma periódica.

Por medio de la evaluación del ambiente de control se confirmó la inexistencia de políticas y procedimientos para los procesos de captación de recursos, gestión de créditos, inversiones de recursos, gestión de dividendos, pago a proveedores y actualización de proveedores y matriz de aprobación de transacciones bancarias, propiciando que los mismos se ejecutaban siguiendo una ejecución empírica sostenida a través del tiempo, misma que si bien era cierto había propulsado el crecimiento de la organización sin embargo, no se contaba con parámetros que permitieran la evaluación y actualización constante que evidenciara oportunidades de mejoras y una guía en caso de rotación del personal.

Tal como lo especificó Miranda (2017), Las políticas y procedimientos deben de cumplir con acciones correctivas, competencia, evaluación periódica y oportunidad. A continuación, la definición de cada una de las acciones por cumplir:

- Oportunidad: deben incluir el tiempo cuando se lleva a cabo una actividad de control, o acciones correctivas o de supervisión.
- Acciones correctivas: se deben tomar acciones correctivas cuando sea apropiado.
- Competencia: las actividades de control deben ser implementadas por personal competente con la suficiente autoridad para desarrollarla. Esta competencia depende de la actividad de control y su complejidad.
- Evaluación periódica: deben ser evaluados constantemente para determinar su relevancia y efectividad, debido a los cambios en las personas, procesos y tecnología que pueden reducir la efectividad o hacer algunas actividades redundantes. (P.42).

De ahí la importancia de esta investigación en la identificación de estas oportunidades y crear una propuesta para los procedimientos de la asociación solidarista.

5.2.4. Información y comunicación

Según COSO III, la información es necesaria para llevar a cabo las responsabilidades del control interno con el fin de lograr los objetivos. La administración obtiene, genera información relevante y de calidad de fuentes tanto internas como externas. Además, indica, que la comunicación es continua es un proceso de intercambio, de compartir u obtener información, en donde se toma en cuenta la forma en la que es distribuida a través de la organización y permite al personal recibir un mensaje claro desde la alta gerencia de que el control interno debe tomarse de una forma seria, así como también, se toma en consideración la comunicación externa a terceros interesados según sus requerimientos y expectativas.

ASOPLASMO cuenta con canales de comunicación para brindar información a sus asociados y desde la administración a la junta directiva y viceversa principalmente por medio de reuniones mensuales, mensajería de WhatsApp, afiches físicos y correo electrónico; sin embargo, no se tenía algún mecanismo definido donde los asociados pudieran hacer llegar sus inquietudes o bien sugerencias en cuanto a la gestión administrativa.

Según Maroto (2016) la comunicación corporativa no se limita a apoyar la estrategia de la organización, sino a construirla. Los elementos estratégicos clave de la organización (valores, misión, visión, objetivos, estrategia y políticas) se consensuan, se comparten y se integran en la organización mediante acciones comunicativas. (p.46)

De lo anterior, radica la importancia implementar en la entidad investigada un mecanismo claro de comunicación que facilite la comunicación en todas las vías y construya una cultura de comunicación de puertas abiertas en todas las vías con el fin de garantizar el mejor servicio tanto interno como externo.

Tal y como lo resaltan Millán y Rodríguez. (2021) en su propuesta de creación de políticas de información y comunicación tanto interna como externa que permitan definir los canales de comunicación para facilitar las relaciones entre las áreas de la empresa fortaleciendo de esa forma la identidad de la empresa, asegurar que todas las áreas reciban la información y que se propicie un ambiente en donde la libre expresión fluya desde todos los niveles. Lo mismo se busca de forma externa, en donde se pueda fortalecer la imagen ética de la empresa mediante la construcción de un ambiente de confianza y transparencia. (P.137).

Si bien, es cierto la presente investigación no se basa en políticas de comunicación, es un pilar fundamental tomarlo en consideración, ya que el contar con una robusta estructura de información y comunicación permitiría que la propuesta que aporte esta investigadora, sea de conocimiento para todas las áreas de ASOPLASMO y a su vez se aseguraría la puesta en marcha de la misma mediante la implementación, control y claridad de las actividades de control interno que le competen a la asociación solidarista.

5.2.5. Actividades de supervisión

Según COSO III, comprende evaluaciones continuas, evaluaciones separadas o bien una combinación de ambas utilizadas para asegurar que los 5 componentes de control interno están presentes y funcionando adecuadamente. Cualquier hallazgo es evaluado según el criterio

establecido ya sea por legislación, auditorías, administración o bien la junta directiva, en donde cualquier deficiencia es comunicada oportunamente.

Este componente recalca la importancia de evaluar el logro de objetivos, así como el cumplimiento de los controles previamente establecidos por la organización para determinar si existen desviaciones en cuanto lo esperado, sin embargo, ASOPLASMO no contaba con un plan de acción por parte de la junta directiva para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos anuales o bien indicadores del desempeño de los diferentes procesos con el fin de detectar ineficiencias en la operación que permitiera proactivamente la creación de procesos, corrección o mejora de los mismos.

Según indica Miranda (2017), las evaluaciones incluyen observaciones, investigación, revisión y exámenes, apropiados para determinar si los controles para llevar a cabo los principios son diseñados, implementados y conducidos adecuadamente. (P.46).

Dado que existe una carencia de dichas evaluaciones propicia a que la administración, los asociados y la junta directiva asuman que se cumple eficaz y efectivamente con las funciones y responsabilidades, evento que podría perjudicar la gestión económica de la empresa en caso de que se estuviese omitiendo representaciones en los estados financieros.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES

6.1. CONCLUSIONES

6.1.1. Objetivo específico 1: Identificar el sistema de control interno aplicado a los diferentes procesos en la entidad.

Se concluyó que la asociación solidarista mostraba interés en mejorar su sistema de control interno, dado a su apertura en la ejecución de esta investigación mediante la metodología de COSO III, que comprende un análisis de forma integral de la presencia de los 5 componentes y sus principios en las operaciones tanto administrativas-contables.

Se identificó la ausencia de un sistema de control interno como tal, integrado desde una planeación estratégica y una estructura organizacional, como pilar fundamental establecer objetivos que sean medibles para valorar su efectividad y cumplimiento de las operaciones, y que potencie la toma de decisiones y la mejora continua de los mismos.

Asimismo, la entidad carecía de un mecanismo de documentación de políticas y procedimientos administrativos – contables que sirva como guía, actualización de cambios, respaldo de inicio a fin de las operaciones y que fueran de conocimiento general y no centralizado en solo una única persona en el área de la administración; asimismo, no se contaba con una matriz de aprobaciones de las transacciones de desembolso bancario con el fin de mitigar y/o prevenir el riesgo inherente de fraude asociado con el manejo de efectivo.

6.1.2. Objetivo específico 2: Examinar con base en el marco integrado COSO III, las oportunidades de mejora del sistema de control interno para los procesos administrativo-contable.

6.1.2.1. Ambiente de control

La administración y la junta directiva de la asociación no habían demostrado un compromiso visible con la integridad y los valores éticos debido a que no habían dictado tales lineamientos para fortalecer los estándares de la conducta esperada de los colaboradores, de las repercusiones y la forma de actuar según las diferentes circunstancias; tampoco se tenían establecidos valores organizacionales como referente para crear una cultura integral basada principalmente en la transparencia y la confianza de las gestiones que en la asociación se ejecutan.

Se ha evidenciado como parte de la investigación que no habían existido iniciativas para crear un marco de regulación de las principales actividades tales como: reglamento de asociados, de ahorros, interno de junta directiva, inversiones, fondo de mutualidad, que con base en el marco de control interno COSO III posibilitara a la junta directiva ejercer vigilancia sobre las responsabilidades tanto de la administración, así como de los cargos individuales de cada miembro que conforma la junta directiva.

Asimismo, la función de recursos humanos en ASOPLASMO es nula, por lo que se logró determinar que el personal administrativo no cuenta con evaluaciones continuas con base al desempeño y no hay presencia de planes de capacitación y compensación que fomente la retención del personal.

6.1.2.2. Evaluación de riesgos:

Partiendo desde la base que ASOPLASMO no cuenta con objetivos organizacionales definidos, se concluye que no existe una metodología para determinar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta de forma inherente la asociación solidarista propias de su gestión económica, que le permita evaluar, determinar, categorizar y gestionarlos de forma proactiva prevenir repercusiones en los estados financieros.

6.1.2.3. Actividades de control

Se concluyó que ASOPLASMO cuenta con algunas actividades de control tales como, el establecimiento de un sistema contable que permitía centralizar el registro de las transacciones contables; sin embargo, para dicho sistema únicamente tenían acceso la administración centralizando de esta forma muchas validaciones bajo una única posición. Dado lo anterior, se potenciaba un riesgo de manipulación de información dado que la junta directiva no tenía un mecanismo para identificar errores y cerciorarse que los estados financieros concordaban con los datos que posee dicho sistema contable.

Se determinó que la entidad, poseía un riesgo de salvaguarda de la información dado que toda la documentación era respaldada de forma física, no se cuenta con un plan contingente ya sea por copias físicas en otro sitio o bien métodos electrónicos que permitan el respaldo y fácil recuperación de los datos críticos de la compañía.

Esta investigación demostró que era de vital importancia para la asociación contar con políticas y procedimientos para los aspectos más importantes de las operaciones diarias, que aseguraran el cumplimiento de las regulaciones y brindaran una orientación para toma de decisiones y simplificación de procesos constantemente.

6.1.2.4. Información y comunicación

A pesar de que la asociación contaba con algunos canales de comunicación, como la pizarra informativa, WhatsApp, correo electrónico, mensajería interna de la compañía, no tenía con una plataforma en donde de forma virtual se pudiera acceder a los formularios de solicitudes, reglamentación, misión, visión, valores, el listado de beneficios a mano de cualquier asociados, aunado a que las comunicaciones carecían de una regularidad definida que permitiera tener un acercamiento constante, no sólo a nivel interno, sino también externamente con contactos claves en el área de proveeduría.

6.1.2.5. Actividades de supervisión

Anualmente ASOPLASMO realizaba los informes de presidencia, fiscalía y Tesorería como rendición de cuentas de las actividades ejecutadas durante el periodo fiscal; sin embargo, no contaban con mecanismos de supervisión definidos que se ejecutaran durante el año para evaluar y monitorear continuamente el logro de los objetivos propuestos, a la vez que se carecía de evaluaciones preventivas durante o después de la ejecución de los procesos para asegurar su eficiencia y eficacia.

6.1.3. Objetivo específico 3: Completar una propuesta de procedimientos y documentación de control interno con base al marco integrado de control interno COSO III.

En la Asociación Solidarista de empleados de Plásticos Modernos y afines, no existía un manual de procedimientos para el control interno que comprendiera los 5 componentes de COSO III para los principales procesos de la organización, que permitiera establecer, de una manera eficaz y eficiente el control interno adecuado para los mismos, así como las funciones generales y los colaboradores envueltos en su ejecución.

6.2. RECOMENDACIONES:

6.2.1. Objetivo específico 1: Identificar el sistema de control interno aplicado a los diferentes procesos en la entidad.

- ✓ Valorar la implementación de una planeación estratégica que considere los principales objetivos, la misión, visión, metas, y la forma en la que serán medidos dichos objetivos para cada periodo fiscal de forma que puedan ser medibles y evaluados contantemente para asegurar el éxito de las operaciones.
- ✓ Definir mecanismos de medición de sus operaciones, tal es el caso de incorporar el presupuesto como un medio de gestión de los recursos económicos, entender en qué dirección se están dirigiendo los fondos, tomar decisiones con base a hechos reales versus lo proyectado y no empíricamente.
- ✓ Crear manuales de puestos, en donde se le definan las competencias necesarias para elaborar para puesto de trabajo, así como las principales funciones y controles internos que deben cumplir como resultado de su labor.
- ✓ Construir una matriz de aprobaciones por transacción mediante límites de montos y erradicar la aprobación única por firmas mancomunadas, que permitan tener un escudo protector y de validación de todos los desembolsos generados por la asociación.

6.2.2. Objetivo específico 2: Examinar con base en el marco integrado COSO III, las oportunidades de mejora del sistema de control interno para los procesos administrativo-contable.

6.2.2.1. Ambiente de control

- ✓ Establecer los valores organizacionales y colocarlos en un lugar visible junto con la misión y visión tanto para los colaboradores como para los asociados.

- ✓ Elaborar un código de ética que permita establecer los estándares de conductas esperadas de los miembros tanto administrativos como los participantes de la junta directiva, y darlos a conocer formalmente.
- ✓ Valorar la creación de un reglamento de asociados, que permita tener un marco de referencia en cuanto a sus beneficios y obligaciones; desplegarlo y mantenerlo en alguna página web disponible en cualquier momento que los asociados requieran hacer consultas.
- ✓ Reestructurar el organigrama de la organización para que refleje de forma clara y directa la estructura jerárquica, incluyendo la participación de los diferentes comités y a su vez la línea de apoyo de la auditoría externa, de manera que se establezcan desde allí las responsabilidades sobre la ejecución de las labores.

6.2.2.2. Evaluación de Riesgos:

- ✓ Identificar una metodología continua que se adapte a la empresa, tal como una matriz, en donde se puedan establecer y enlistar los principales riesgos que enfrenta la organización con el fin de generar acciones según el posible impacto, que mitiguen dichos acontecimientos y que permita realizar evaluaciones continuas para la mejora continua de los procesos. En donde se considere como mínimo los siguientes aspectos: involucrar a todos los miembros de la junta directiva y administración en el establecimiento de estos, valorar los riesgos según su impacto, se determine la probabilidad de ocurrencia del riesgo y que además contemple las acciones de mitigación, aceptación y corrección para cada riesgo identificado.
- ✓ Realizar evaluaciones continuas de la metodología aplicada, en donde se documenten las oportunidades identificadas y se establezca en junta directiva planes de acción para su mitigación o en efecto corrección.
- ✓ Evaluar la posibilidad de crear un comité de riesgos, que este conformado por los fiscales y otros miembros de la junta directiva que aseguren que la metodología aplicada, se ejecute y

cumpla con su función de mitigar riesgos potenciales en la organización. Y que estos a su vez cuenten con procedimientos para asegurar un buen control interno.

6.2.2.3. Actividades de control

- ✓ Revisar la segregación de funciones administrativas, y establecer un mecanismo de validación por medio de muestreo de las transacciones generadas en el sistema versus el reporte recibido por parte de la administración con el propósito de cotejar y asegurar la confiabilidad de los registros contables.
- ✓ Contar con al menos dos repositorios de salvaguarda de información con el fin de mitigar la pérdida de esta y asegurar la continuidad del negocio, ya sea por causas internas o externas, para este efecto se recomienda cotizar opciones de nubes electrónicas que le permitan a la entidad tener un alcance digital de la información.
- ✓ Evaluar el costo- beneficio que traería a la organización en cuento a nivel de control interno, el poder comprar y complementar su paquete contable el módulo de cuentas por pagar, con el fin de mejorar el control de los proveedores y su pago, manteniendo así control sobre el detalle de facturación, fechas de pago a la mano, permitiendo generar estados de cuenta por proveedor y con base a la antigüedad de las mismas, una política para los pagos según fechas de vencimiento y acuerdos contractuales con los proveedores.
- ✓ Implementar la propuesta de procedimientos y documentación de control interno con base al marco integrado de control interno COSO III, con el fin de establecer los lineamientos generales que permitan a la asociación contar con una base para la evaluación de sus operaciones actuales y brindar una seguridad de que se ejecuten eficaz y eficientemente a través del tiempo.

6.2.2.4. Información y comunicación

- ✓ Validar la posibilidad de crear una página web o SharePoint interno en donde se incorporen todos los aspectos relevantes para los asociados, desde la misión, visión, valores, el listado de beneficios a mano de cualquier asociado y toda la documentación en cuanto a reglamentación y procedimientos de esta, a la vez, que sea otro canal adicional para el posteo de noticias y actividades importantes para la gestión de la asociación.
- ✓ Valorar la creación de una política de información y comunicaciones, en donde se establezcan los lineamientos para realizar las comunicaciones, responsables, temas, y frecuencia para fomentar la transparencia y compromiso de la junta directiva y la administración con sus asociados.
- ✓ Establecer un mecanismo de buzón de sugerencia por medio de un formulario físico en donde los asociados puedan acercarse a dejar sus comentarios e implementar un sistema de encuestas virtuales de forma periódica según convenga (por medio de plataformas gratuitas como Monkey Survey) en donde la junta directiva pueda realizar consultas a los asociados en cuanto a la satisfacción del servicio que reciben y de la eficiencia y eficacia de las actividades que se realizan en pro de los asociados, además, establecer sesiones para revisar la retroalimentación y con base en ello tomar decisiones.

6.2.2.5. Actividades de supervisión:

- ✓ Establecer evaluaciones frecuentes para verificar y concluir que los procedimientos se elaboran conforme a lo estipulado, y de no ser así, proceder con la actualización de los manuales o bien solicitar a los ejecutores su cumplimiento.
- ✓ Continuar realizando las auditorías financieras de forma anual, inclusive considerar la opción de cambiar o contar con 2 firmas distintas de auditorías con el fin de mitigar riesgos de auditoría y contemplar cualquier hallazgo o recomendación para la mejora continua de sus actividades contables.

6.2.3. Objetivo específico 3: Completar una propuesta de procedimientos y documentación de control interno con base al marco integrado de control interno COSO III.

- ✓ Considerar la implementación de la presente propuesta del sistema de control interno, dado que, servirá de gran apoyo organizar procesos, definir y asignar responsabilidades, mitigar riesgos mediante un efectivo control de sus actividades.

CAPITULO VII. PROPUESTA

7.1. Nombre de la propuesta

Procedimientos de control interno administrativo y contable que aplica la Asociación Solidarista ASOPLASMO de la empresa Plásticos Modernos S.A y afines en la gestión administrativa, según el marco integrado de control interno COSO III, para el año 2021.

7.2. Lugar de desarrollo

Esta propuesta se desarrollará en la Asociación Solidarista de empleados de la empresa Plásticos Modernos S.A y afines, en su oficina ubicada en Heredia, Costa Rica.

7.3. Objetivo general para la propuesta:

Desarrollar una estructura de procedimientos y documentación de control interno con base al marco integrado de control interno COSO III, contemplando los cinco componentes que permitan a la asociación contar con una base para la evaluación de sus operaciones realizadas y brindar seguridad razonable de su ejecución eficaz y eficiente a través del tiempo.

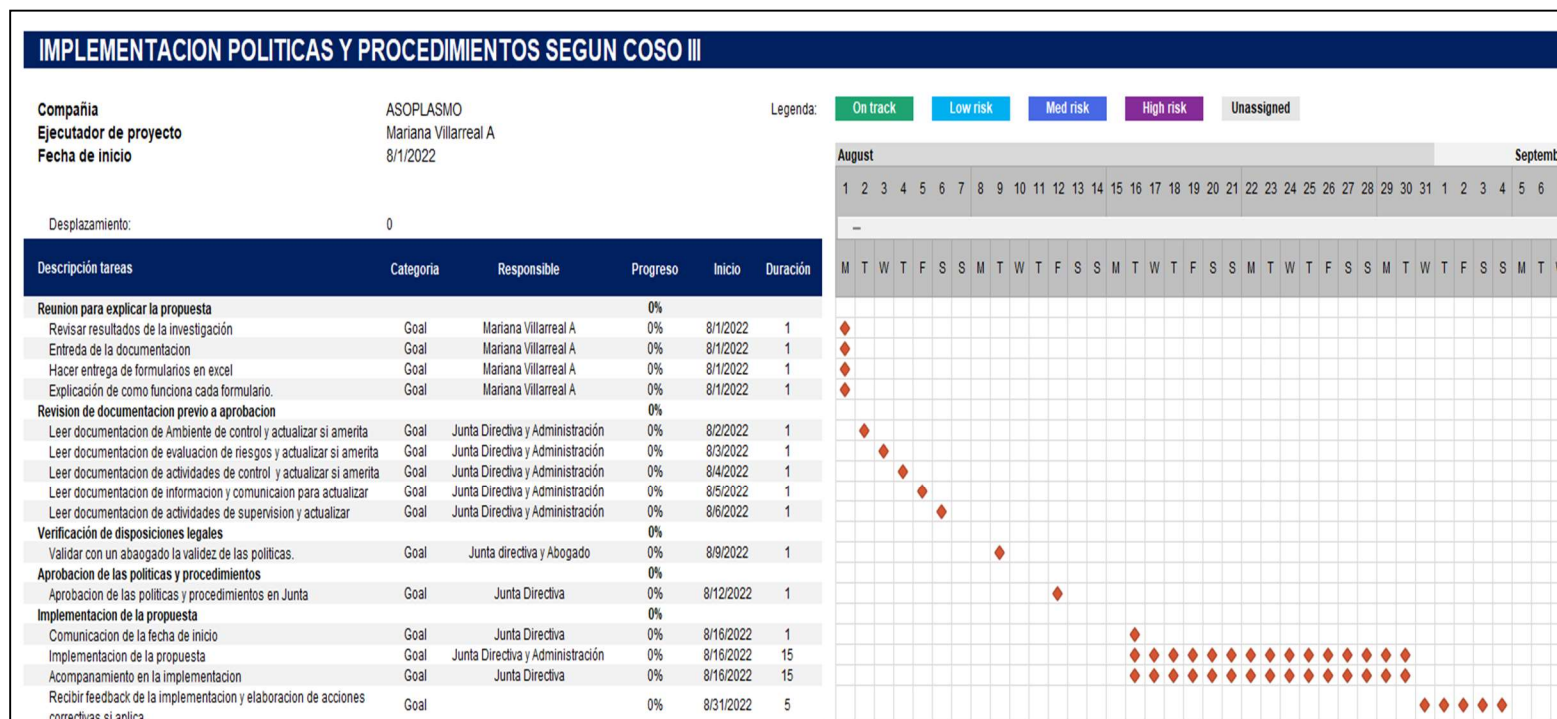
7.3.1. Objetivos específicos para la propuesta:

- Representar con base en COSO III las políticas y procedimientos de control interno administrativo contables de ASOPLASMO que mejoren su gestión.
- Preparar los formularios y formatos estándar alineados con las políticas y procedimientos según COSO III.
- Proponer un manual de políticas y procedimientos con base en COSO III que fortalezcan el ambiente y actividades de control para los procesos de ASOPLASMO.

7.4. Cronograma sugerido para la implementación de la propuesta.

A continuación, se presenta un gráfico de Gantt con el detalle de las actividades y las fechas planteadas para que la Asociación Solidarista de empleados de plásticos Modernos y afines pueda utilizar como guía para la implementación de la propuesta dentro del corto plazo.

Diagrama de Gantt



Fuente: Elaboración Propia.

7.5. Presupuesto necesario para la implementación de la propuesta:

Para la implementación de esta propuesta no es requerido la erogación de dinero para desarrollarla, dado que es la junta directiva y la administración son los responsables de la puesta en marcha.

A continuación, se presenta el manual de políticas y procedimientos creados como resultado de la investigación realizada en la asociación solidarista de empleados de la empresa Plásticos Modernos y afines, que será de utilidad para implementar un sistema de control interno basado en un marco normativo que les permita delimitar no solo las funciones y responsabilidades, sino también el paso a paso para ejecutarlos, validarlos y evaluar su eficiencia y eficacia con el paso del tiempo.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SEGÚN EL MARCO INTEGRADO COSO III

ASOPLASMO



Control de cambios y aprobaciones.

HISTORICO DE VERSIONES

Versión	Fecha de elaboración	Autor	Descripción de cambios
1.0	11/06/2022	Mariana Villarreal	Creación de documento

HISTORICO DE APROBACIONES

Versión	Fecha de aprobación	Aprobado por	Cargo desempeñado
1.0			Presidente Asoplasmó

Control de documentación.

- Se deberá contar con una copia impresa de este manual bajo la custodia del administrador, así como también una copia digital del mismo.
- La junta directiva es responsable de comunicar cualquier cambio o actualización de este documento para que siempre se mantenga a todas las partes interesadas informadas de la versión más actualizada.

Objetivo:

Este manual de políticas y procedimientos de control interno tiene como propósito establecer los lineamientos generales a nivel de marco regulatorio para el buen funcionamiento de las principales operaciones de la Asociación Solidarista de empleados de la empresa Plástico Modernos y afines bajo el modelo integrado de COSO III.

Alcance:

El manual contempla los cinco componentes del marco integrado COSO III, correspondientes a Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y la supervisión.

Responsables:

Los responsables de velar porque las políticas y procedimientos se ejecuten y cumplan el paso a paso, recae en la labor de la junta directiva, así como la revisión, actualización y aprobación periódica de estas disposiciones.

Conceptos:

- **Ambiente de control:** Según COSO III, establece que se compone de una serie de estándares, procesos y estructuras que proveen las bases principales para la gestión de control interno a través de la organización, en donde se enfatiza o promueve la observancia del control interno y los estándares de conducta esperados, por tanto, sobresalen la integridad y los valores éticos de la organización, la estructura organizacional, la delimitación de las responsabilidades y los rangos de autoridad. Además, contempla el proceso de atraer, desarrollar y retener el personal competente y a su vez incentivar el buen desempeño según los indicadores para cada una de sus funciones.
- **Evaluación de riesgos:** Según lo indica COSO III en su marco integrado de 2013, el riesgo es una posibilidad de que un evento suceda y afecte el cumplimiento de las metas; este componente tiene como precondition el establecimiento de objetivos claros en relación con los procesos, el reporte y el cumplimiento de sus políticas internas que permitan identificar y analizar los riesgos asociados a los mismos, además se requiere que la administración considere el impacto que pueda ocasionar los cambios en el

ambiente externo y dentro del mismo modelo de negocio que tengan como resultado una gestión ineficiente del control interno.

- **Actividades de control:** Según COSO III, las actividades de control son todas aquellas establecidas por medio de políticas y procedimientos que ayudan a los directivos a mitigar los riesgos de no alcanzar los objetivos propuestos. Las actividades de control son responsabilidad para todos los niveles organizaciones de la entidad y su aplicabilidad contempla tanto los procesos del negocio, así como la tecnología que soporta dichas operaciones. Se busca que dichas actividades prevengan o detecten errores ya sea de forma manual o automática con actividades como: autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, reconciliaciones y revisión del desempeño comercial. Adicionalmente, se contempla la segregación de funciones mientras se seleccionan y desarrollan las actividades de control.
- **Información y comunicación:** Según COSO III, la información es necesaria para llevar a cabo las responsabilidades del control interno con el fin de lograr los objetivos. La administración obtiene, genera información relevante y de calidad de fuentes tanto internas como externas. Además, indica, que la comunicación es continua es un proceso de intercambio, de compartir u obtener información, en donde se toma en cuenta la forma en la que es distribuida a través de la organización y permite al personal recibir un mensaje claro desde la alta gerencia de que el control interno debe tomarse de una forma seria, así como también, se toma en consideración la comunicación externa a terceros interesados según sus requerimientos y expectativas.
- **Actividades de supervisión:** Según COSO III, comprende evaluaciones continuas, evaluaciones separadas o bien una combinación de ambas utilizadas para asegurar que los 5 componentes de control interno están presentes y funcionando adecuadamente. Cualquier hallazgo es evaluado según el criterio establecido ya sea por legislación, auditorías, administración o bien la junta directiva, en donde cualquier deficiencia es comunicada oportunamente.

Disposiciones Generales:

Cualquier miembro de la junta directiva y administración puede sugerir cambios o actualizaciones que serán posteriormente aprobadas por la junta directiva.

El manual contempla políticas y procedimientos que se explicaran por cada uno de los componentes identificados para fortalecer la observancia del control interno de ASOPLASMO, como sigue:

A continuación, se van a encontrar los segmentos divididos por componente, políticas y procedimientos que fueron creados como parte de la propuesta, según la siguiente estructura realizada:

Cuadro No. 21 Estructura de contenidos del manual.

Estructura de contenidos del manual		
Componente de COSO	Documento Original	Formulario
Ambiente de Control	Política para el Conflictos de Interés	AMB.CONT.01 – Aceptación de Junta Directiva para la aceptación código de conducta y ética
Ambiente de Control	Política para la Línea Ética	AMB.CONT.02 - Denuncias éticas
Ambiente de Control	Política de responsabilidades en la asociación	No aplica
Ambiente de Control	Política de capacitaciones	AMB.CONT.03 - Bitácora participación de entrenamientos, capacitaciones y talleres
Ambiente de Control	Política de proveedores	No aplica
Evaluación de Riesgos	Guía para el establecimiento de objetivos metodología SMART	EVA.RIEG.01 - Guía para creación de objetivos.
Actividades de control	Caja Chica.	ACT.CONT.01 - Solicitud de compra por caja chica
Actividades de control	Caja Chica.	ACT.CONT.02 - Vale
Actividades de control	Caja Chica.	ACT.CONT.03 - Informe mensual de caja chica.
Actividades de control	Caja Chica.	ACT.CONT.04 - Arqueo de Caja Chica
Actividades de control	Inversiones.	ACT.CONT.05 - Análisis de opciones de inversión y aprobación
Actividades de control	Inversiones.	ACT.CONT.06 - Conciliación de inversiones.
Actividades de control	Otorgamiento de créditos	ACT.CONT.07 - Validación y aprobación de requisitos de crédito
Actividades de control	Conciliaciones Bancarias.	ACT.CONT.08 - Conciliación Bancaria
Actividades de control	Conciliación de Cuentas por cobrar.	ACT.CONT.09 - Conciliación Cuentas por cobrar
Actividades de control	Proceso Cuentas por pagar.	ACT.CONT.10 - Inscripción de nuevo proveedor y detalle bancario
Actividades de control	Proceso Cuentas por pagar.	ACT.CONT.11 - Solicitud aprobación de pago de facturas
Actividades de control	Proceso Cuentas por pagar.	ACT.CONT.12 - Conciliación de cuentas por pagar
Actividades de control	Conciliación de Cuentas por cobrar.	ACT.CONT.13 - Cedula de antigüedad de cuentas por cobrar
Actividades de control	Proceso Cuentas por pagar.	ACT.CONT.14 - Cedula de antigüedad de cuentas por pagar
Actividades de control	Cierre contable.	No aplica
Información y Comunicación	Procedimiento de comunicaciones internas y externas	INF.COM.01 - Formulario de quejas y sugerencias
Actividades de Supervisión	Procedimiento para evaluación de las actividades de control	ACT.SUP.01 - Checklist para revisión de cumplimiento de Manual COSO.

Fuente: Elaboración propia con base a la investigación realizada en ASOPLASMO.

AMBIENTE DE CONTROL



POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES

Objetivo.

Establecer los lineamientos para el manejo de situaciones que potencialmente representen un conflicto de interés para los colaboradores, de tal forma que sus intereses personales, no influyan en la toma de decisiones de la organización.

Alcance.

Su aplicabilidad se extiende para el área administrativa, junta directiva, asociados que formen parte de comités de la Asociación Solidarista de empleados de la empresa Plásticos Modernos SA y afines.

Definiciones.

Se considera conflicto de interés, aquellos casos en los que el Empleado o miembro de la junta directiva participa en una actividad o relación en la que obtenga un beneficio propio y no la Asociación Solidarista.

Disposiciones Generales.

- Todas las personas deben conducirse con los más altos estándares de integridad y honestidad debiendo evitar cualquier conflicto de interés.
- Las solicitudes y reclamaciones de los asociados deberán ser atendidos de manera oportuna bajo el principio de buena fe.
- No se realizará ningún tipo de acción con personas físicas o jurídicas en donde se observa que no se rigen por un comportamiento ético.
- Cualquier colaborador que identifique alguno de los supuestos anteriores, deberá notificarlo de inmediato por escrito a la junta directiva.
- Es obligación de la administración y miembros junta directiva leer la política de forma anual y firmar que han entendido la misma, luego enviar el comprobante a la secretaria para guardar la documentación.
- La junta directiva deberá firmar el formulario “AMB.CONT.01 – Aceptación de Junta Directiva para la aceptación código de conducta y ética”

Prohibiciones.

- Establecer privilegios para sus fundadores y sus directores.

- Aprovechar de forma inapropiada las relaciones con terceros en beneficio propio u otros diferente al beneficio de la Asociación solidarista.
- Formar parte de otras juntas directivas de empresas externas a Plásticos Modernos y Afines.
- Está prohibido recibir regalos, beneficios y atenciones de un proveedor, cliente, competidor o tercero como medio para gestionar favores o preferencias.
- Mantener una relación sentimental en donde exista una relación de subordinación entre la administración y junta directiva sin que haya sido comunicado oportunamente a la junta directiva para tomar las medidas pertinentes del caso.
- Realizar funciones de forma simultánea en donde se cuente con doble rol, ejecutor y aprobador a la vez.
- Se prohíbe a los miembros de la junta directiva participar en votaciones donde se estudie la concesión de créditos hacia ellos.

Sanciones.

En caso de identificarse conflictos de interés que no han sido informados previamente es la junta directiva quien tomará las medidas correspondientes, pudiendo llegar a la expulsión de la persona de la Junta Directiva, o incluso la pérdida de la condición de socio.

Declaración de compromiso.

Entiendo esta política y me comprometo a cumplir con los términos y condiciones expresados en este documento:

Nombre y firma:

Fecha:

POLITICA PARA LA LINEA ETICA

Objetivo.

El objetivo de esta política es motivar a los individuos a denunciar situaciones antiéticas que puedan perjudicar a la empresa u otras personas. Además, informar que no se tomara represalias contra las personas que denuncien problemas éticos, laborales, legales o que participen en una investigación.

Alcance.

Su aplicabilidad se extiende para el área administrativa, junta directiva, asociados que formen parte de comités de la Asociación Solidarista de empleados de la empresa Plásticos Modernos SA y afines.

Disposiciones Generales.

Se contará con un comité de ética, el cual estará compuesto por los siguientes miembros de la junta directiva presidente, fiscalía, con el apoyo u asesoría legal del abogado que brinda servicio a la asociación solidarista.

Se deben denunciar cualquier tipo de conductas inapropiadas que puedan dañar a la gestión de la operación, así como las situaciones tales como:

- Conducta inapropiada de patrono.
- Conducta inapropiada de trabajadores.
- Conflicto de intereses.
- Soborno y corrupción.
- Fraude.
- Violación de privacidad y confidencialidad.
- Preocupación de posibles irregularidades o malas prácticas.

Para denuncias de situaciones sospechosas, los demandantes deben proporcionar las razones de su demanda, ejemplos y pruebas de contar con las mismas, de esa forma el comité de ética podrá realizar la investigación correspondiente.

Las denuncias deben ser dirigidas ya sea de forma física a los miembros del comité o al correo electrónico directamente al fiscal fiscaliapm@asoplasmo.com o utilizando el “AMB.CONT.02 - Denuncias éticas”.

El fiscal será el encargado de recolectar toda la información soporte para la investigación correspondiente, una vez finalizada su investigación, llevará el caso a junta directiva para la toma de decisiones que corresponda.

Todas las denuncias recibidas serán procesadas tan pronto como sea razonablemente posible, teniendo en cuenta la complejidad y la naturaleza de cada caso.

Podrá recurrirse puntualmente a recursos de investigación externos si fuera necesario.

Prohibiciones.

Está prohibido tomar represalias ante las personas que denuncien actos ilícitos o anti-éticos, dentro de las cuales se incluyen las siguientes:

- Despido
- Disminución salarial.
- Destitución del puesto o aislamiento.
- Evaluaciones de desempeño desfavorables.
- Comentarios ofensivos.

Sanciones.

Toda persona que realice una denuncia falsa, maliciosa, con el objetivo de perjudicar a otra persona o la empresa, será sujeta de sanción disciplinaria por parte de junta directiva, lo cual dependiendo de la gravedad podría ser considerado hasta causal de despido.

Declaración de compromiso.

Entiendo esta política y me comprometo a cumplir con los términos y condiciones expresados en este documento:

Nombre y firma:

Fecha:

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADES EN LA ASOCIACIÓN

Objetivo.

El objetivo de esta política es proporcionar claridad acerca de las principales roles y responsabilidades de la asociación solidaria.

Alcance.

Su aplicabilidad se extiende para el área administrativa, junta directiva, asociados que formen parte de comités de la Asociación Solidaria de empleados de la empresa Plásticos Modernos SA y afines.

Disposiciones Generales.

Determinación de las responsabilidades de los participantes en las diferentes actividades de la asociación, por medio de la herramienta Matriz RACI, la cual define a grandes rasgos el papel y obligaciones de cada uno de los individuos, sus siglas significan:


- **R-responsable:** Corresponde a la persona responsable de ejecutar una tarea asignada, es quien ejecuta y concluye la tarea.
- **A-autoridad:** Son la persona o grupo que asignan el trabajo a los responsables pero que al final son responsables de la validación que se ejecute correctamente.
- **C-consultor:** Son externos a la tarea por desarrollar, sin embargo, brindan información de valor para la ejecución de estas.
- **I-informado:** es la persona(s) informada del estatus del entregable, así como de su finalización.

Para que la matriz sea una herramienta exitosa la junta directiva deberá revisar de forma anual las principales funciones y actualizar los roles y responsabilidades apropiadamente, a su vez la aprobación se deberá realizar en sesión de junta directiva.

Se deberá comunicar a todos los individuos para que exista total claridad y transparencia en las actividades asignadas para la correcta ejecución de las funciones.

Cada individuo deberá firmar la declaración de compromiso en esta política como confirmación de entendimiento.

Figura No. 6 Matriz de responsabilidades - RACI

	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES - RACI						
	Personas						
	Administración	Presidente	Vicepresidente	Secretario(a)	Tesorero(a)	Vocales	Fiscalía
Actividades Generales							
Asistir a reuniones de junta directiva y a las Asambleas generales	R	R	R	R	R	R	R
Representar judicial y extrajudicialmente a la Asociación (Apoderado general)	I	R	R	I	I	I	I
Autorizar cheques girados por la Asociación	I	R	R		R		
Presentación de informe anual de actividades ejecutadas durante nombramiento	C	R	C	C	R	C	R
Velar por la buena marcha y administración de la asociación.		R					
Redactar, firmar y llevar toda la correspondencia de la asociación.	C	A		R			
Llevar libros de actas de asambleas y junta directiva	C			R			A
Llevar registro de afiliados	C			R	R		
Funciones de divulgación o enlace que le asigne la junta directiva		A	A	R	A	A	
Ocuparse del cobro de cuotas de los asociados	R				A		
Procesamiento de asientos contables y económico de la asociación	R				A		
Dar cuentas a la junta directiva, por lo menos cada tres meses del movimiento económico.	C	A	A	A	R	A	A
Presentar informe financiero en asambleas generales.					R		
Llevar libros de mayor y diario y sus respectivos auxiliares	R				A		
Desempeñar eficientemente las comisiones y tareas que se le encomienden						R	
Comprobar que se ejecute un balance mensual de situación							R
Comprobar que se lleven actas de todas las reuniones							R
Vigilar el cumplimiento de las resoluciones tomadas en las asambleas							R
Vigilar ilimitadamente y en cualquier tiempo las operaciones.							R
Recibir e investigar las quejas formuladas e informar a la junta directiva sobre ellas.							R
Refrendar los estados financieros que presente el tesorero y revisar los libros y registros que deban llevar este y el secretario.							R
Presentar el informe de fiscalía en la asamblea general.							R
Generación cálculo de deducciones de planilla semanales / quincenales	R				A		
Tramites de creditos y prestamos rapidos	R				A		
Procesamiento de pagos a proveedores e inventario de proveedores	R	I	I	I	A	I	I
Conciliaciones de cuentas de balance.	R	I	I	I	A	I	I
Envío de estados de cuenta a asociados	R	I	I	I	A	I	I
Presentación de declaraciones mensuales ATV	R	I	I	I	A	I	I
Revisión de auxiliares y cierre mensual	R	I	I	I	A	I	I

Fuente: elaboración propia con base a los estatutos e información proporcionada por la administración de ASOPLASMO.

Prohibiciones.

No aplican para esta política.

Sanciones.

No aplican para esta política.

Declaración de compromiso.

Entiendo esta política y me comprometo a cumplir con los términos y condiciones expresados en este documento:

Nombre y firma:

Fecha:

POLITICA DE CAPACITACIONES

Objetivo.

El objetivo de esta política es establecer los lineamientos y metodología para capacitar al personal con el fin de motivar e incentivar el desarrollo integral de los individuos, además, actualizar los conocimientos y habilidades que requieren los individuos para realizar sus funciones.

Alcance.

Su aplicabilidad se extiende para colaboradores del área administrativa, junta directiva de la Asociación Solidarista de empleados de la empresa Plásticos Modernos SA y afines.

Definiciones.

- **Capacitación:** Adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticas, enfocadas a un área de interés con el fin de contribuir en el desempeño de una actividad.
- **Entrenamiento:** proceso de aprendizaje enfocado a desarrollar destrezas y habilidades o bien mejorar el rendimiento del individuo.
- **Taller:** Se exponen temas puntuales que sirven para reforzar o difundir aspectos técnicos, administrativo o legales.

Disposiciones Generales.

Se realizará un diagnóstico anual de necesidades de capacitación con el fin de poder incluirlo dentro de la planeación estratégica anual.

La junta directiva, formulará un **Plan de Capacitación Anual** que contemple como mínimo los siguientes aspectos:

- Talleres y capacitaciones desarrolladas por la Federación Costarricense de Asociaciones Solidaristas del sector privado.
- Capacitaciones de las funcionalidades del sistema CODEAS y temas diversos de asociaciones solidaristas.
- Incluir entrenamientos de las principales políticas y procedimientos de la Asociación solidarista, con el fin de trasladar el conocimiento a los nuevos miembros de la junta directiva y mantener el compromiso con el control interno de la organización.

Se deberá promover el involucramiento de los empleados para la detección de necesidades de capacitación, ya sea por necesidades de su posición actual o cambios en el entorno legal.

Se contará con una bitácora de control de participación en los entrenamientos según el plan establecido, y se mantendrá bajo la salvaguarda de documentos físicos de la asociación con el fin de monitorear que tanto la administración como junta directiva están comprometidos con el desarrollo de sus conocimientos, se deberá completar el formulario “AMB.CONT.03 - Bitácora participación de entrenamientos, capacitaciones y talleres”.

Es responsabilidad de la junta directiva monitorear de forma permanente la calidad de las capacitaciones con el fin de resaltar oportunidades de mejora.

Prohibiciones.

No se identifican en esta política.

Sanciones.

No se identifican en esta política.

Declaración de compromiso.

Entiendo esta política y me comprometo a cumplir con los términos y condiciones expresados en este documento:

Nombre y firma:

Fecha:

POLITICA DE SELECCIÓN, CONTRATACION Y EVALUACION DE PROVEEDORES.

Objetivo.

El objetivo de esta política es brindar un lineamiento general en cuanto a criterios que deben ser tomados en consideración para la selección, contratación y evaluación de los proveedores tanto de bienes como de servicio.

Alcance.

Su aplicabilidad se extiende para todos aquellos potenciales proveedores para beneficio los empleados de la empresa Plásticos Modernos SA y afines que forman parte de la asociación solidarista.

Definiciones.

Selección: se refiere a la acción de poder elegir entre una o más opciones, en este caso, proveedores potenciales de un bien o servicio, en donde mediante la aplicación de criterios se base la decisión final en preferir y descartar algunas de ellas.

Contratación: es la acción de concretar un acuerdo o contrato con el proveedor seleccionado una vez indagado que este cumpla con las condiciones de calidad y capacidad para satisfacer las necesidades en beneficio de los asociados en cuanto a relación calidad – precio, del bien o servicio.

Evaluación: es un proceso dinámico, que permite conocer la satisfacción de los asociados en cuanto al bien o servicio recibido del proveedor, si este cumple con las expectativas o si cuenta con oportunidades de mejora.

Disposiciones Generales.

Los principales criterios para la selección aplican tanto para proveedores existentes y nuevos:

- Estar inscrito en la base de datos Ministerio de Hacienda de Costa Rica para los efectos de facturación electrónica.
- La entrega de servicio o producto se realice en forma y plazo.
- La ausencia de incidencias de calidad, de seguridad y salud.
- Las mejores condiciones económicas, de plazo y de calidad de su producto o servicio.

- La relación cordial entre el proveedor y el equipo administrativo de ASOPLASMO.

Se presentarán los potenciales proveedores a la junta directiva para su respectiva aprobación. Una vez elegido el proveedor, se realizará el contrato respectivo que indicará: fecha de inicio del contrato, plazo establecido, bien o servicio a realizar, costo, condiciones y método de pago, así como otras especificaciones que se acuerden entre las partes. El contrato deberá ser firmado por el proveedor, la administración y el tesorero como aprobador.

Los pagos a proveedores se realizarán según las condiciones de la factura, antes de su fecha de vencimiento.

Las evaluaciones de los proveedores se realizarán cada trimestre por medio de encuestas a los asociados.

Excepciones y Prohibiciones.

De ninguna manera se elegirá un proveedor que no cumpla con criterios de selección o que represente un conflicto de intereses.

Sanciones.

En caso de no cumplirse las disposiciones de esta política los miembros pueden ser sujetos a sanciones que serán estipuladas por parte de la junta directiva.

Declaración de compromiso.

Entiendo esta política y me comprometo a cumplir con los términos y condiciones expresados en este documento:

Nombre y firma:

Fecha:

EVALUACION DE RIESGOS



PROCEDIMIENTO PARA LA DEFINICIÓN DE OBJETIVOS SMART

Objetivo.

El propósito de esta guía es servir como referencia para la creación de objetivos como parte de la planeación estratégica de ASOPLASMO, bajo la metodología SMART.

Alcance.

Su aplicabilidad contempla tanto el área administrativa, así como los miembros de la junta directiva de ASOPLASMO.

Frecuencia.

La periodicidad es anual, específicamente en enero al inicio de cada periodo fiscal.

Responsables.

La junta directiva es quien posee la responsabilidad de crear, proponer y aprobar los objetivos bajo esta metodología.

Definiciones.

Metodología SMART: como su nombre en inglés lo indica, SMART significa inteligente en español, que permite focalizar las metas, realizar seguimiento y plantear acciones para cumplirlos por medio de 5 categorías conformadas por las iniciales de las siglas en inglés: Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Timely. Las cuales significan:

- **Specific (específico):** esta categoría indica que el objetivo debe ser lo más concreto posible y que cualquier persona que lo lea pueda comprenderlo sin problema.
- **Measurable (medible):** brinda la posibilidad que un objetivo pueda ser medible por lo que los objetivos deben ser cuantificables, por medio de indicadores.
- **Achievable (alcanzable):** la idea es que la organización pueda plasmarse retos alcanzables considerando factores tanto internos como externos.

- **Relevant (relevante):** el ser relevante busca que dichos objetivos causen un impacto positivo para la organización.
- **Timely (a tiempo):** es importante definir el tiempo en el que se espera que dicho objetivo sea concretado, esto permitirá definir de antemano las etapas para la consecución de este.

Proceso.

Para poder definir cada una de las categorías de un objetivo, es necesario que ASOPLASMO establezca una serie de cuestionamientos para tener una base robusta de definición de objetivos, a continuación, se detallan. También se pueden referir al formulario “EVA.RIEG.01 - Guía para creación de objetivos”.

1. Determinación de la categoría S – Específico: realizar las siguientes consultas:

- a) *¿Qué quiero lograr exactamente?*
- b) *¿Quién está involucrado?*
- c) *¿Dónde se llevará a cabo?*

Una vez contestadas, se tendrá una mejor claridad de las oportunidades con las que cuenta la asociación solidarista y con base a ello redactar el resultado esperado.

2. Determinación de categoría M - medible:

Es necesario que ASOPLASMO determine claramente el método o sistema de medición que utilizara para cada uno de sus objetivos según la naturaleza, algunos de ellos podrían ser el establecimiento de indicadores ya sea de procesos o de resultados, como sigue:

- **Indicadores de procesos:** corresponde a acciones específicas que la empresa debe realizar para conseguir las metas y permiten conocer las causas de las desviaciones y focalizar medidas correctivas
- **Indicadores de resultados:** normalmente en este tipo de medición se cuenta con una expresión exacta de lo que se quiere alcanzar, ya sea un valor numérico, cantidades, porcentajes de aumento o disminución, según sea el enfoque del objetivo deseado.

Una vez definido el indicador, se puede continuar con el siguiente paso.

3. Determinación de categoría A - alcanzable:

Para terminar si el objetivo es realizable, es necesario contestar las siguientes preguntas:

- a) *¿Cuenta ASOPLASMO con las habilidades necesarias para alcanzar este objetivo?*
- b) *¿Se cuenta con los recursos, tanto en personal, conocimiento, tiempo para ejecutar dicho objetivo?*
- c) *¿Qué pasos se deberán ejecutar para desarrollar el objetivo?*
- d) *¿Otros han realizado esta actividad en el pasado con éxito?*

Al tener claro si se cuenta con los requerimientos generales para lograrlo, se puede continuar con la determinación de la relevancia del objetivo en sí.

4. Determinación de categoría R - relevante:

Con el objetivo de conocer la relevancia del objetivo planteado, ASOPLASMO deberá realizar las siguientes preguntas, con el fin de determinar si se va a lograr un impacto positivo o valor agregado para los asociados, de forma tal que con ellos se subsane una debilidad, se materialicen oportunidades y se minimicen las amenazas externas del mercado:

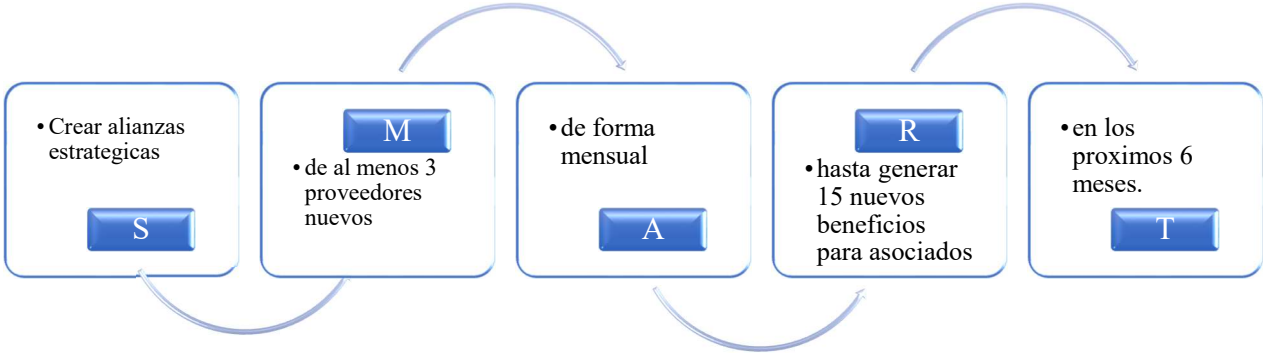
- a) *¿Cuáles son las fortalezas y debilidades?*
- b) *¿Cuáles son las oportunidades y amenazas?*
- c) *¿Qué beneficios se obtendrán si se logra el objetivo?*

5. Determinación de categoría T – a tiempo:

Es importante tener agendar una fecha de ejecución de los objetivos, ya sea de finalización o de las etapas que lleva a cabo paulatinamente para lograrlo, de lo contrario no se podría realizar el seguimiento hasta su conclusión y medir el resultado con base en ello, para lo cual es necesario preguntarse:

- a) *¿En qué plazo debo alcanzar dicho objetivo?*

Ejemplo de un objetivo SMART:



ACTIVIDADES DE CONTROL



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA, ADMINISTRACION, REINTEGRO Y CONTROL DE CAJA CHICA.

Objetivo.

El propósito de este lineamiento es establecer los controles necesarios para el manejo de fondos menores denominado "Caja Chica" que facilite las compras imprevistas o de menor monto, para lo cual será asignado un monto fijo para ese propósito. A su vez, busca unificar los procesos asociados y estandarizar los formularios necesarios para la gestión de dicho fondo.

Alcance.

Su aplicabilidad es únicamente para el fondo de caja chica relacionado a la asociación solidarista de empleados de la empresa plásticos modernos y afines.

Frecuencia.

La periodicidad de los procedimientos asociados a caja chica, están definidos para ser ejecutados de forma mensual.

Responsables.

La responsabilidad sobre el uso adecuado del fondo de caja chica corresponde principalmente a los funcionarios que tienen la custodia en el área de administración, además de la tesorería y fiscalía para vigilar que los gastos realizados estén de acuerdo con los procedimientos.

Funcionamiento del fondo:

- a) La caja chica funciona bajo el sistema de fondo fijo mensual, sujeto a reembolsos contra presentación de comprobantes de pago.
- b) El monto del fondo fijo será de ₡50,000.00 (cincuenta mil colones exactos), cuyo monto será revisado por la junta directiva de forma anual.
- c) El administrador de la asociación es la persona asignada como el custodio de la caja chica.
- d) La persona encargada de la caja chica deberá velar porque las sumas pagadas sean repuestas con frecuencia para no agotar el fondo.
- e) La persona encargada deberá cuidar los comprobantes para ser reembolsados, y que no sobrepase los veinte días desde su pago.

- f) Todo gasto o pago efectuado mediante fondos de caja chica deberá ser al contado contra la presentación de la factura.
- g) La persona encargada de caja chica deberá velar porque los comprobantes o facturas cumplan con los siguientes requisitos de presentación:
 - a. Factura electrónica.
 - b. Ser original.
 - c. A nombre de ASOPLASMO.
 - d. Nombre completo de la entidad acreedora.
 - e. No presentar borrones o tachaduras.
- h) En el caso de adelantos por caja chica, el solicitante deberá llenar el formulario "ACT.CONT.01 - Solicitud de compra por caja chica", donde deberá venir especificado en letras el motivo del gasto o pago realizado, así como el nombre y firma de la persona que solicita, dicho documento deberá ser remitido a tesorería para la autorización del gasto.
- i) El custodio deberá emitir Vales (ver formulario "ACT.CONT.02 – Vale") como resultado del dinero otorgado del fondo de caja chica, el cual debe llevar la firma de recibido del solicitante.
- j) Solamente el tesorero está autorizado para aprobar gastos de caja chica.
- k) Queda prohibido cambiar cheques, pagar salarios o adelantos, pago de servicios profesionales del fondo de caja chica.
- l) Los fondos de caja chica deben permanecer en un solo lugar en la oficina de la persona encargada y bajo llave.
- m) En caso de ausencia temporal de la persona encargada, la junta directiva asignará por escrito a otra persona encargada, previo a la realización de un arqueo para completar un documento que indique la firma de quien entrega y quien recibe el fondo de caja chica junto con la firma de tesorería.
- n) Es obligación de la persona encargada de la custodia realizar un informe mensual de caja chica según formulario "ACT.CONT.03 - Informe mensual de caja chica." para el reintegro correspondiente, el mismo deberá ser revisado y autorizado por tesorería.
- o) Todo sobrante que se produzca deberá ser depositado a la cuenta principal de la asociación solidarista y todo faltante, deberá ser repuesto por el custodio de forma inmediata.

- p) Después de presentar la solicitud de reintegro de caja chica por parte de la persona encargada, se procede con el reintegro respectivo a nombre del custodio, quien será la persona encargada de realizar el retiro del monto correspondiente.
- q) Cualquier cambio en el monto de caja chica deberá ser aprobado en sesión de junta directiva.
- r) El fiscal de la junta directiva realizará arqueos aleatorios y de forma periódica del fondo de caja chica, dejando evidencia por escrito del arqueo realizado.

Procedimientos.

1. Adelanto de efectivo:

ADELANTO DE EFECTIVO			
Actividad	Descripción	Documentos	Responsable
1. Solicitud de adelanto de efectivo.	Se establece la necesidad de adquirir un producto o pagar un servicio.	Solicitud de compra por caja chica	Funcionario de junta directiva o Asociado interesado
2. Autorización	Autoriza compra por consiguiente llena vale con el nombre de solicitante, concepto y monto.	Solicitud de compra por caja chica	Tesorería
3. Desembolso de efectivo	Se crea el Vale como comprobante de la entrega del efectivo a la persona solicitante.	Vale Efectivo	Persona encargada de caja chica
4. Compra	Realiza la transacción, verifica las especificaciones generales de factura electrónica, llena y firma formulación de "liquidación compra por caja chica"	a) Factura (comprobante)	Funcionario de junta directiva o Asociado interesado
5. Liquidación del vale	Recibe y revisa la "liquidación de compra por caja chica" y se ejecuta la cancelación del vale, y se guardan todos los documentos soporte.	a) Vale b) Factura Electrónica	Persona encargada de caja chica

2. Reintegro de Caja Chica.

REINTREGO DE CAJA CHICA			
Actividad	Descripción	Documentos	Responsable
1. Revisión del saldo del fondo	¿Validar si es necesario el reintegro de caja chica por medio del informe mensual de caja chica?	a) Informe mensual de caja chica	Persona encargada de caja chica
	Si es necesario, pasa al paso 2	b) Todos los comprobantes	
	No es necesario, fin del procedimiento.		
2. Solicitud de autorización de reintegro	El custodio ejecuta la solicitud del reintegro adjuntando toda la documentación soporte.	Informe mensual de caja chica	Persona encargada de caja chica
3. Recepción de la solicitud y aprobación	Recibe la documentación, revisa y aprueba que se puede continuar con el proceso.	Informe mensual de caja chica	Tesorería.
		Comprobantes	
5. Ejecución de transferencia bancaria	Ingreso al sistema bancario el monto correspondiente al reintegro	Informe mensual de caja chica firmado por tesorería	Encargado de las transferencias
6. Aprobación de transferencia	Aprueba la transferencia a nombre del custodio	N/A	Presidente o Vicepresidente
7. Retiro del dinero	Retira del banco el monto correspondiente al reintegro de caja chica.	Efectivo	Persona encargada de caja chica

3. Arqueo de Caja chica.

El fiscal preparará un formulario "ACT.CONT.04 - Arqueo de Caja Chica", según los siguientes parámetros en donde validará:

- a) Fondo fijo asignado: incluirá el monto fijo de caja chica.
- b) Detalle de los valores encontrados: incluirá el valor en "efectivo" encontrado en el momento del arqueo.
- c) Vales: monto de los vales realizados y pendientes de liquidar contra factura.
- d) Facturas: se incluirá el monto de las facturas originales que fueron desembolsadas, las cuales no deben exceder el monto fijo de caja chica.
- e) Total de los valores: Se suman los totales de los puntos b, c, d anteriores, la suma de todos debe corresponder al total del monto fijo.
- f) Diferencia: pueden existir ocasiones que se dé un faltante o sobrante.
 - En caso de existir faltante el responsable de la custodia debe reportar el monto de forma inmediata y el fiscal hacer la observación correspondiente.
 - En caso de existir un sobrante, los fondos adicionales deberán ser depositados en la cuenta general de ASOPLASMO.
- g) Observaciones: se agregará cualquier comentario de situaciones anómalas que se identifiquen en el proceso.

El formulario deberá ser firmado tanto por el responsable de realizar el arqueo, así como del responsable de la custodia.

El formulario completado, debe ser expuesto por parte de la fiscalía en la siguiente sesión de junta directiva para su inclusión en actas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA INVERSIONES

Objetivo.

Garantizar que todas las inversiones realizadas por parte de la ASOPLASMO sean de conocimiento para todos los miembros de la junta directiva, documentados y procesados correctamente en la contabilidad de la Asociación Solidarista.

Alcance.

Este manual describe los procedimientos básicos para la gestión de inversiones, desde el proceso de decisión de invertir hasta el momento en el que se gestiona y contabiliza la misma.

Frecuencia.

La periodicidad va a depender de la oportunidad que posea la asociación para realizar inversiones y la liquidez de sus fondos, sin embargo, la revisión de la gestión de inversiones ya existentes deberá suceder de forma mensual.

Responsables.

- La administración mediante su función de investigación de información y gestor de la transacción operativa.
- Tesorería y presidencia, actuarán como el comité de inversiones para la revisión previa de integridad de información.
- Junta directiva, brindará la aprobación final de las opciones de inversión.

Conceptos.

- **Inversión:** es la acción que ejecuta una empresa al destinar recursos económicos en instrumentos financieros para generar un beneficio a futuro, tales como: Acciones en sociedades, bonos, certificados, terrenos de inversión, entre otros.
- **Certificado de depósito a plazo:** corresponde a instrumentos de inversión, donde una institución financiera ya sea pública o privada custodia el dinero por un periodo de tiempo definido (meses o años), en donde a cambio se recibe un rendimiento desde la fecha inicio hasta el vencimiento.
- **Rentabilidad:** corresponde al rendimiento o ganancia que se va a obtener como resultado de una inversión.

- **Riesgo:** corresponde al nivel de incertidumbre asociado a la inversión, de que esta pueda concretarse o no con los valores y rendimientos esperados.
- **Liquidez:** hace referencia a la capacidad que tienen las entidades para convertir una inversión en dinero en efectivo,
- **Plazo:** corresponde al tiempo en el que se encontraran los fondos invertidos en custodia, este factor es determinante para saber si el tiempo compensa el resultado o beneficios que se obtendrán a futuro.

Procedimientos.

En el caso de ASOPLASMO, sus inversiones son realizadas principalmente por certificados de depósito a plazo a corto plazo, no mayor a 12 meses.

El administrador es el encargado de recibir y buscar opciones de inversión por medio de un estudio de mercado o benchmarking con otras asociaciones dentro de la federación por medio de sesiones de trabajo en línea.

Además, realizará un análisis previo de las posibles inversiones en donde considerará los siguientes aspectos:

- Verificar que la entidad en la que se va a invertir exista en la SUGEF y SUGEVAL.
- Verificar que el instrumento a invertir se encuentre cubierto por la supervisión de alguna de las entidades anteriores.
- Rentabilidad, riesgo, liquidez y plazo, en donde asoplasm busca mantener un perfil de inversionista conservador, para no poner en riesgo los fondos de los asociados y asegurar el retorno de dichas inversiones.
- Análisis de posibles resultados a corto, mediano y largo plazo.

Una vez determinada la terna de opciones, el administrador procederá a presentarle las opciones tanto a la tesorería y presidencia por medio del formulario "ACT.CONT.05 - Análisis de opciones de inversión y aprobación" para una elección preliminar de inversiones por medio de una sesión de trabajo presencial.

Posterior a la revisión, se llevará un máximo de tres opciones a junta directiva para someterlos a aprobación, para lo cual, el administrador deberá proporcionar el formulario de análisis de opciones de inversión y aprobación).

Una vez aprobado por la junta directiva, se deberá incluir el acuerdo en las actas de la sesión y tesorería deberá proceder con la firma correspondiente en el formulario.

Con la aprobación anterior, el administrador podrá proceder con el traslado de fondos a la institución financiera seleccionada.

Dicha transacción bancaria, deberá ser aprobada por el presidente o vicepresidente de la asociación solidarista.

El administrador deberá mantener en custodia tanto física como digital del formulario de aprobación de inversiones, así como el comprobante de la transferencia efectuada, además proceder con el registro en el sistema contable CODEAS.

Una vez al mes, el administrador deberá verificar que el saldo del módulo de inversiones concuerde con total del saldo contable, el cual será ratificado y firmado por Tesorería por medio del formulario "ACT.CONT.06 - Conciliación de inversiones".

De forma mensual, dicha conciliación será parte del paquete financiero que será comunicado por parte de tesorería a los demás miembros de la junta directiva para darle visibilidad de las transacciones vigentes.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO DE CREDITOS.

Objetivo.

Establecer los lineamientos y responsables para la gestión del otorgamiento de crédito para la Asociación solidarista de empleados de Plásticos Modernos y afines.

Alcance.

Este manual describe el paso a paso necesario para la gestión de créditos que debe seguir ASOPLASMO.

Frecuencia.

El proceso se realiza de forma mensual.

Responsables.

La administración.

Tesorería y comité de crédito.

El presidente y vicepresidente.

Conceptos.

Crédito: corresponde al financiamiento bajo cualquier modalidad y tipo que se le brinde a un asociado, originando una obligación de entregar una suma de dinero determinada.

Disposiciones generales.

La asociación solidarista cuenta con un reglamento de crédito que establece los lineamientos generales de los tipos de crédito y sus requisitos y condiciones específicas, dentro de los cuales, indican los siete tipos de crédito (Artículos para el hogar, salud, Vivienda, fiduciario-hipotecario, estudios, personal y servicios).

Para cada uno de los tipos de crédito en el reglamento se establecen las tasas de interés, plazos, criterio del monto máximo para el préstamo, condiciones del asociado por antigüedad y garantía.

Todos los préstamos deberán ser analizados y aprobados por el comité de crédito vigente, el cual está conformado por 3 personas (2 asociados y tesorería) con experiencia en el tema.

Los pagos de las cuotas de los créditos serán realizados por medio de deducción de planilla con base en la frecuencia de la jornada de trabajo de cada asociado.

Procedimientos.

a) Solicitud de Crédito

El asociado determina la necesidad de obtener un soporte económico por parte de las Asociación Solidarista por lo que procede con la creación de una solicitud de crédito directamente en el sistema CODEAS, una vez completada la solicitud, le llegará una notificación al administrador.

b) Revisión de requisitos según reglamento de crédito.

El administrador realiza un pre-filtro de la información y procede a verificar si el monto de solicitud está dentro del disponible del asociado tomando en consideración los aportes que éste tiene disponible.

- De no cumplir con este primer filtro, el administrador procederá a comunicarle al asociado que dicha solicitud no puede ser procesada o bien que puede ser valorada por un monto menor para que vuelva a generar una nueva solicitud de crédito.
- En caso de cumplir con el primer filtro, el administrador imprimirá la solicitud del sistema CODEAS y adjuntará el formulario "ACT.CONT.07 - Validación y aprobación de requisitos de crédito" y se lo entregará al comité de crédito, para que proceda con la revisión detallada.

c) Aprobación del crédito:

El comité de crédito cotejará la solicitud con el reglamento para verificar que el tipo de crédito solicitado sea factible otorgarlo y a su vez establecer las condiciones que allí se estipulan, una vez verificado, el comité indicaría si es aprobado o denegado el trámite por medio de las firmas del comité de crédito en el formulario de validación y aprobación de requisitos.

d) Validación de aprobaciones y gestión de pago:

El asistente administrativo validará que el documento formulario de validación y aprobación de requisitos cuente con las aprobaciones correspondientes y procederá con la salvaguarda de dicha información de forma física.

Crearé el pagare correspondiente, el cual deberá ser firmado por el asociado solicitante como compromiso de pago y autorizaré las deducciones de planilla.

El asistente administrativo, gestionará desde el sistema la solicitud de envío de fondos al asociado, que a su vez generará de forma automática la creación del asiento contable necesario para la contabilidad.

El administrador tramitará la gestión de desembolso de dinero en la plataforma bancaria por medio de una transferencia a la cuenta del asociado, el cual deberá ser aprobado a nivel bancario por el presidente o vicepresidente, para que el asociado reciba el dinero según lo revisado por comité de crédito.

Finalmente, toda la documentación generada de la transacción deberá ser guardada en un expediente único por cada asociado y por cada transacción solicitada, como sigue:

- ACT.CONT.07 - Validación y aprobación de requisitos de crédito
- Pagaré firmado.
- Comprobante de transferencia bancaria.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONCILIACIONES BANCARIAS.

Objetivo.

El propósito de este procedimiento es verificar los saldos que aparecen en la contabilidad con los saldos emitidos en los estados de cuenta bancarios de forma mensual, para asegurar que no existan diferencias entre saldos y de existir justificarlos apropiadamente.

Alcance.

Este manual contempla las cuentas bancarias que posee actualmente la Asociación Solidarista de empleados de la compañía plásticos modernos y afines.

Frecuencia.

Los procedimientos deberán ser ejecutados de forma mensual.

Responsables.

La administración realiza y verifica los saldos en las conciliaciones bancarias.

La Tesorería se asegura de la revisión de la integración de la información.

La Presidencia aprueba el documento con su visto bueno.

Conceptos:

- **Conciliación bancaria:** proceso por el cual se comparan los saldos contables con los saldos bancarios registrados para cada cuenta de forma individual, en donde se identifican diferencias y concilian o igualan los saldos registrados a través de ajustes contables, que permiten mostrar la realidad de los saldos para la toma de decisiones organizacionales.
- **Estado de cuenta bancario:** es el listado de las transacciones tanto entradas como salidas de dinero que consolida la institución bancaria de forma mensual y envía el detalle a su cliente en un formato que incluye: saldo inicial, movimientos del mes (entradas y salidas) y el saldo final del periodo.

- **Cheques en tránsito:** corresponden a los cheques que fueron emitidos por la entidad pero que no fueron cobrados en el mismo periodo en el que se generaron, por lo que quedan pendientes de cobro.
- **Depósitos en tránsito:** corresponden a los envíos depósitos que por lo general son enviados al final de cada mes, pero que al tener una fecha de corte no fueron acreditados por el banco, pero que si fueron contabilizados en los libros contables y se verán reflejados en el estado de cuenta bancario del mes siguiente.
- **Depósitos de dinero:** ingreso de dinero por medio de transferencia bancarias, en el caso de asoplasmos son principalmente los provenientes de los aportes obrero y patronal y que si se ven reflejados tanto en la contabilidad como en el estado de cuenta bancario.

Procedimientos.

El asistente administrativo debe preparar las conciliaciones bancarias una a una, por lo que el primer paso es identificar el número de cuenta con el que se va a iniciar, y seguir la lista paulatinamente.

Deberá abrir el documento en Excel "ACT.CONT.08 - Conciliación Bancaria" y completar los espacios correspondientes:

- Mes y Año.
- Banco y el País donde se ubica.
- Número de cuenta y la Moneda.
- Saldo final Según el Estado de cuenta bancario al.
- Mas depósitos no considerados por el banco
- Mas N/C (notas de crédito) no consideradas en libros
- Menos N/D (notas de débito) no consideradas en libros
- Menos Cheques pendientes de cobro.
- Saldo según libros al (fecha).

Una vez completado el documento de Excel, el administrador deberá verificar si existen diferencias adicionales entre el saldo en banco versus libros, de ser así, una investigación será requerida para justificar y documentar las transacciones.

En caso de identificar montos en tránsito o errores de registros contables o bancarios, deberá registrar los movimientos en los registros contables.

Verificar que la diferencia del monto en saldo en libros con el saldo disponible en bancos sea igual a cero, eso significa que la cuenta ha sido conciliada exitosamente.

Se deberá mantener la conciliación de forma digital, pero adicionalmente se debe imprimir para obtener las firmas correspondientes:

- Hecho por: debe contener la firma de la administración.
- Revisado por: la Tesorería debe verificar y firmar la integridad de los datos en la conciliación.
- Aprobado por: es el presidente quien da el visto bueno final de las conciliaciones de bancos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONCILIACION DE CUENTAS POR COBRAR

Objetivo.

El propósito de este procedimiento es poder comparar la documentación impresa relacionada a las transacciones de cuentas por cobrar con los registros contables.

Alcance.

Este manual es de aplicación general para las cuentas por cobrar que posee la asociación solidarista de empleados de plásticos modernos y afines, tales como:

- Cuentas por cobrar a plásticos modernos por concepto de aportes tanto obrero como patronal.
- Cuentas por cobrar a asociados por concepto de préstamos en las diferentes líneas crediticias.

Frecuencia.

Las validaciones deben realizarse de forma mensual.

Responsables.

La administración realiza y verifica los saldos en las conciliaciones.

Tesorería se asegura de la revisión de la integridad de la información.

Presidencia aprueba el documento con su visto bueno.

Conceptos.

- **Cliente:** corresponde a una persona o entidad que compra bienes o servicios ofrecidos por otra empresa, en el caso de asoplasmos los principales clientes son:
 - La empresa Plásticos modernos y afines (comprende las subsidiarias).
 - Los Asociados activos que forman parte de la asociación solidarista con créditos vigentes.
- **Cuentas por cobrar:** se refiere a las deudas que han contraído los clientes con una compañía por los bienes o servicios que han sido entregados pero que aún no han sido pagados.

- **Antigüedad de saldos:** es el criterio utilizado para identificar la cantidad de días en las que los clientes han excedido el plazo acordado de pago, siendo este un indicador para medir la agilidad de cobranza y recuperación de la liquidez de la compañía.

Procedimientos.

El asistente administrativo debe preparar las conciliaciones de cuentas por cobrar una a una, por lo que el primer paso es identificar el número de cuenta con el que se va a iniciar, y seguir la lista paulatinamente.

Deberá abrir el documento en Excel "ACT.CONT.09 - Conciliación Cuentas por cobrar" y completar los espacios correspondientes:

- Mes y Año.
- Nombre de la cuenta, Número de cuenta y la Moneda.
- Saldo inicial de la cuenta por cobrar, más nuevas deudas, menos la recuperación de créditos ocurridos durante el mes.
- Saldo del auxiliar de cuentas por cobrar
- Calcular la diferencia entre el saldo contable versus el saldo del auxiliar.

Una vez completado el documento de conciliación, el administrador deberá completar el documento de antigüedad de saldos "ACT.CONT.13 - Cedula de antigüedad de cuentas por cobrar", para completar el documento, se debe incluir la fecha de cierre de mes y en la columna "Antigüedad de la transacción" con la formula llamada "DIAS", la cual va a calcular cuánto tiempo ha transcurrido entre la fecha estimada de cobro, y la fecha en la que se está elaborando la conciliación, como sigue: **=DIAS (fecha final, fecha inicio)**.

El resultado de la formula indicara la cantidad de días trascurridos, por lo que, si son más de 90 días, se debe iniciar una investigación de cada una de las líneas que presenten esa condición y agregar un plan de acción en la columna "Acción por realizar".

Se deberá confirmar que todas las transacciones que se incluyan en el auxiliar cuenten con la documentación soporte apropiada:

- En el caso de cuentas por cobrar a plásticos modernos y sus subsidiarias, la facturación del cobro respectivo.

- En el caso de los préstamos a los asociados, contar con el detalle de la solicitud crediticia que indique las condiciones generales (fecha del préstamo, nombre del empleado, nombre de la línea de crédito, monto solicitado, plazo, cuota mensual, porcentaje de interés pactado).

Cotejar con bancos las transacciones pendientes de cobro, con el fin de identificar que realmente toda la actividad del auxiliar corresponde a movimientos pendientes de recibir el dinero y no partidas pendientes de conciliar.

Deberá verificar si existen diferencias adicionales entre el saldo contable y el del auxiliar, de ser así, una investigación será requerida para justificar y documentar las transacciones, ya que la diferencia esperada entre ambos rubros debe ser cero.

En caso de identificar errores de registros contables, deberá proceder con la propuesta del asiento contable y enviarlo a Tesorería para su respectiva aprobación, previo al registro en el sistema.

Se deberá conservar la conciliación y la cedula de antigüedad de forma digital, pero adicionalmente se debe imprimir para obtener las firmas correspondientes:

Hecho por: debe contener la firma de la administración.

Revisado por: la Tesorería debe verificar y firmar la integridad de los datos en la conciliación.

Aprobado por: es el presidente quien da el visto bueno final de las conciliaciones.

Una vez finalizada la conciliación el administrador enviará de forma mensual:

- Estados de cuenta al departamento de contabilidad de la empresa Plásticos modernos y afines (subsidiarias) como recordatorio de cobro por concepto de aportes tanto obrero como patronales pendientes de transferir a la asociación solidarista.
- Estados de cuenta a asociados de forma individualizada.

Se presentará ante la junta directiva de forma mensual la antigüedad de saldos para determinar si existen situaciones que ameriten un seguimiento especial y que el mismo sea aprobado en sesiones de junta directiva.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CUENTAS POR PAGAR

Objetivo.

Garantizar que todas las obligaciones que se contraen por parte de entidad con terceros; es decir con personas físicas o jurídicas, por concepto de compra de bienes, servicios u otros, sean documentados y procesados correctamente en la contabilidad de la Asociación Solidarista.

Alcance.

Este manual contempla los pasos a seguir desde la revisión y aceptación de cuentas por pagar, documentación soporte, emisión de pago y registro contable, hasta la conciliación de los saldos contables versus el auxiliar.

Frecuencia.

Las validaciones deben realizarse de forma mensual.

Responsables.

La administración ejecuta los registros contables y verifica los saldos en las conciliaciones.

Tesorería se asegura de la revisión de la integridad de la información.

Presidencia aprueba el documento de conciliación con su visto bueno.

Conceptos.

- **Proveedor:** persona física o jurídica que provee los bienes u servicios.
- **Cuentas por pagar:** corresponden a las deudas u obligaciones adquiridas por la empresa mediante la compra u obtención de un servicio de terceros.
- **Factura:** Documento legal emitido por el vendedor, donde se indica el detalle del bien o servicio brindado, en cuanto a las condiciones contractuales que se acordaron (cantidades, precios, fechas de pago, descuentos, entre otros).
- **Antigüedad de saldos:** es el criterio utilizado para identificar la cantidad de días en las que los clientes han excedido el plazo acordado de pago, siendo este un indicador para medir la agilidad de cobranza y recuperación de la liquidez de la compañía.

Procedimientos.

a) Determinación de proveedor para bien o servicio:

De acuerdo con las necesidades de la Asociación, el administrador presentará a la junta directiva los potenciales proveedores según los criterios que indica la política de selección, contratación y evaluación de proveedores.

La junta directiva deberá aprobar en sesión de junta directiva el proveedor que mejor se acople a las necesidades de los asociados.

Si es un proveedor existente, se inicia con la relación comercial, de ser un nuevo un proveedor, se deberá completar el formulario "ACT.CONT.10 - Inscripción de nuevo proveedor y detalle bancario" que contendrá los datos para realizar las transferencias bancarias una vez se inicie la relación entre las partes.

El administrador deberá verificar que el proveedor este inscrito en el Ministerio de Hacienda para efectos tributarios.

El proveedor suministra el bien o servicio, junto a ello envía a la asociación solidarista la factura electrónica correspondiente.

b) Registro de servicios o bienes:

El administrador recibe y revisa que la factura del proveedor concuerde con el bien o servicio recibido, así como que las condiciones de pago estén acordes al contrato estipulado con anterioridad, además que esta haya sido aprobada por el Ministerio de Hacienda.

El administrador deberá confirmar con el histórico de transacciones que la factura no se haya recibido duplicada para evitar que se contabilice de más en los estados financieros.

El administrador procede a registrar contablemente el pasivo en el que incurre la empresa, deberá conservar las copias de las facturas de forma impresa, además deberá conservar archivado los HTML de cada factura para efectos tributarios.

c) Pago de facturas:

Los pagos se deben a los proveedores de acuerdo con el vencimiento de las facturas. En caso de no indicar el plazo de pago, el mismo deberá completarse a los 30 días posteriores a la fecha de recepción de la factura.

Cumplido el plazo, el administrador elaborará el formulario "ACT.CONT.11 - Solicitud aprobación de pago de facturas" junto con ello adjuntará las facturas y detalles del pago a tesorería.

Tesorería firma el documento con su visto bueno, para que continúe el proceso de pago a nivel bancario.

La administración emite el archivo de pago, que deberá ser aprobado por uno de los miembros autorizados de la junta directiva (presidente o vicepresidente) a nivel bancario.

Se conserva el comprobante de la transferencia como soporte del asiento contable en el sistema CODEAS de la salida de dinero y la disminución del pasivo con el proveedor para llevar actualizados los saldos.

d) Conciliación de saldos:

El asistente administrativo deberá emitir reporte de todas las deudas pendientes de pago o vencidas a la junta directiva de forma mensual como parte del proceso de verificación de saldos de cierre de mes, por medio del formulario de conciliación en formato Excel "ACT.CONT.12 - Conciliación de cuentas por pagar", para el que deberá completar:

- Mes y Año.
- Nombre de la cuenta, Número de cuenta y la Moneda.
- Saldo contable de la cuenta por cobrar:
- Cuadro "Auxiliar de cuenta por cobrar":
- Saldo del auxiliar de cuentas por cobrar

Una vez completado el documento, el administrador deberá completar el formulario "ACT.CONT.14 - Cedula de antigüedad de cuentas por pagar", para completar el documento, se debe incluir la fecha de cierre de mes en la columna "Antigüedad de la transacción" con la fórmula llamada "DIAS", la cual va a calcular cuánto tiempo ha transcurrido entre la fecha estimada de vencimiento de la factura, y la fecha en la que se está elaborando la conciliación, como sigue:
=DIAS (fecha final, fecha inicio).

El resultado de la formula indicará la cantidad de días transcurridos, por lo que, si son más de 90 días, se debe iniciar una investigación para determinar qué tipo de problemas han imposibilitado el pago y agregar un plan de acción en la columna “Acción por realizar”.

En caso de identificar errores de registros contables, deberá proceder con la propuesta del asiento contable y enviarlo a Tesorería para su respectiva aprobación, previos al registro en el sistema.

Se deberá conservar la conciliación de forma digital, pero adicionalmente se debe imprimir para obtener las firmas correspondientes:

- Hecho por: debe contener la firma de la administración.
- Revisado por: la Tesorería debe verificar y firmar la integridad de los datos en la conciliación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO CIERRE CONTABLE

Objetivo.

El propósito de este manual es brindar visibilidad de los principales procesos de cierre y la forma de ejecutarlos y para asegurar que la contabilidad se complete a fin de mes y se presente de forma clara y precisa.

Alcance.

Este manual un listado de actividades necesarias para asegurar que el cierre contable suceda en tiempo y forma y que estos procesos sean de conocimiento general para los empleados de la asociación y miembros de para la junta directiva.

Frecuencia.

El proceso de cierre de mes debe efectuarse de forma mensual.

Responsables.

Administración

Tesorería

Junta directiva.

Conceptos.

Cierre contable: Es un proceso por el cual se condensa y recopila toda la información para la presentación de los estados financieros con el fin de revisarlo y obtener información relevante de la gestión mensual y tomar decisiones basadas en resultados del periodo.

Procedimientos.

Cierre de módulos auxiliares en el sistema contable.

Una vez finalizado el periodo, la administración iniciará su proceso de cierre de los siguientes módulos en el sistema CODEAS:

- Cierre de módulo de inversiones.
- Cierre de asociados automático último día del mes
- Cierre productos: estos corresponden:
 - Cálculo del saldo de ahorros voluntario y Navideño al final de cada mes.

- Ejecutar el cálculo de intereses automático y realizar la contabilización de este.
- Calcula un interés sobre los excedentes capitalizados.

Comprobación de operaciones generales y saldos contables.

La administración deberá validar el primer día del mes siguiente al cierre de periodo, que los saldos de los auxiliares (ahorros y aportes, créditos e inversiones) concuerden con lo migrado a la contabilidad, de no ser así, se debería proceder con la revisión y propuesta del asiento de corrección.

Contabilización de ajustes y provisiones.

La administración deberá registrar el último día del mes, todos aquellos asientos manuales correspondientes a:

- Cargas sociales de planilla.
- Provisión del gasto de auditoría externa.
- Provisión de ayudas especiales.
- Provisión de servicios de mensajería.
- Depreciación de activos
- Diferencial cambiario sobre las inversiones en dólares.

Cierre Mensual.

Una vez realizadas las actividades anteriores, el administrador deberá notificar a Tesorería y proceder con el cierre en el sistema CODEAS con el fin de delimitar el sistema para que no permita asientos contables en un periodo ya finalizado.

Seguidamente, generará el reporte correspondiente a los estados financieros los cuales incluyen: balance general, estado de resultados, notas en los estados financieros. Además, deberá incluir el detalle del módulo auxiliar de cuentas por cobrar y generar reportes detallados de las cuentas de mayor de cuentas por pagar (dado que no existe el módulo como tal).

La administración se asegurará que los libros de diario y mayor se encuentren actualizados al finalizar el periodo, con sus respectivas firmas de ejecución y aprobación por parte de la Tesorería.

Preparación de conciliaciones de cuentas.

Posterior al cierre contable, a partir del día 2 y hasta el día 10 de cada mes, la administración procederá con el proceso de conciliaciones de cuentas, que funcionará como medio de verificación de saldos, detección de errores y registro de transacciones pendientes (facturación), serían las siguientes:

- Bancaria
- Cuentas por pagar
- Cuentas por cobrar
- Conciliación de inversiones

En caso de existir diferencias entre la documentación soporte y los módulos, la administración deberá notificar al tesorero para proceder con las propuestas de correcciones necesarias en el siguiente periodo.

Revisión de Estados financieros y Anexos:

El administrador, una vez finalizado los procesos anteriores, se dispondrá a crear y consolidar toda la documentación antes mencionada en un paquete de Estados Financieros y anexos, que deberá ser revisado por la Tesorería contra la documentación soporte del periodo.

Una vez al mes, es responsabilidad de la Tesorería brindar el informe de la gestión del mes a la junta directiva para que todos estén al tanto del resultado del periodo y revisar en conjunto situaciones que hayan surgido y tomar decisiones en caso de ser necesario por medio de votación.

INFORMACION Y COMUNICACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS.

Objetivo.

El propósito de este manual es poder brindar los lineamientos para la comunicación de información tanto interna como externa entre los individuos que tienen relación con la asociación solidarista.

Alcance.

Este procedimiento aplica de manera general para las comunicaciones que sucedan desde y hacia la Asociación solidarista.

Frecuencia.

Es un proceso continuo, no se cuenta con una fecha de cumplimiento sino más bien, se espera que se mantenga durante de tiempo.

Responsables.

Asociados.

Administración

Miembros de la junta directiva.

Conceptos.

- **Comunicación:** corresponde a un conjunto de elementos que propicia la creación de una visión compartida y claridad en las relaciones internas y externas de la entidad, facilitando el cumplimiento de objetivos.
- **Canal de comunicación:** corresponde al escenario o plataforma por el cual se emite el mensaje a los receptores. Algunos ejemplos son: redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea, email marketing, videos, boca en boca, internet, papel, llamadas, entre otros.
- **Herramientas de comunicación:** son los mecanismos utilizados para informar al público meta los objetivos internos o externos, compartir información de interés sobre un nuevo beneficio o cambios importantes.

Disposiciones generales.

Las herramientas de comunicación interna con que cuenta la asociación solidarista para divulgar internamente información son: Pizarra informativa, WhatsApp, correo electrónico, página de ASOPLASMO llamado CODEAS, boletines.

La documentación relevante y de conocimiento general para los asociados deberá estar resguardada en un repositorio virtual compartido (en una nube electrónica) donde todos puedan acceder como referencia.

La comunicación interna entre funcionarios y proveedores deberá ser basada en relaciones que procuren el dialogo, respeto y la participación entre las partes que fomente un trabajo en equipo.

No se decorarán con fondos de pantalla los mensajes enviados, ni se enviarán cadenas ni chiste.

Procedimientos.

Comunicaciones internas:

a) Repositorio interno de políticas y compilación de beneficios:

Es responsabilidad de la administración crear un repositorio interno de información la cual sea de acceso generalizado para todos los asociados activos de la asociación solidaristas.

El repositorio deberá incluir todas las políticas y reglamentos con los cuales se rige la asociación solidarista como un gesto de transparencia de la ejecución de las actividades con base a los lineamientos preestablecidos.

Se deberá contar con un documento que muestre el listado de todos los beneficios vigentes, que incluirá información útil como: los nombres de los proveedores, donde se encuentran ubicados, descripción detallada del beneficio, condiciones para el uso del beneficio, contactos claves y la forma de materializar dicho beneficio

b) Boletines virtuales:

Este método será utilizado para la elaboración y publicación de los boletines virtuales por medio de la herramienta de WhatsApp con el fin de comunicar temas como: cambios, nuevos beneficios,

fechas importantes de corte para entrega de ahorros o apertura de ahorros, la administración será encargada de:

- Recolectar la información a comunicar y la compilación de imágenes u otro material necesario que se utilizara para ser divulgado.
- Redactar de los textos y contenidos en lenguaje claro para que sea entendible por todos los asociados.
- Realiza el diseño final del documento para ser revisado y aprobado por parte de la junta directiva previo a su publicación.

c) Campañas y Ferias:

Este tipo de comunicación se utilizará para todas aquellas campañas ya sea de vacunación, salud o ferias tales como el día de la madre, del padre y navideño con el cuentan los asociados como parte de los beneficios de formar parte de la asociación, para la elaboración de dichas comunicaciones el administrador deberá:

- Alinear con la junta directiva el alcance de las actividades a realizar y obtener aprobación de los proveedores con los cuales se estaría trabajando para verificar que la relación comercial este vigente.
- Recolectar la información a comunicar y la compilación de imágenes u otro material necesario que se utilizara para ser divulgado.
- Redactar de los textos y contenidos en lenguaje claro para que sea entendible por todos los asociados.
- Realizar el diseño final del documento para campanas y ferias para ser revisado y aprobado por parte de la junta directiva previo a su publicación.
- Preparar un reporte de saldos disponibles para que los asociados sepan de antemano con el monto que disponen para compras en ferias y campañas, así como las condiciones de esta.
- Este tipo de comunicados, se enviarían por correo electrónico, boletines informativos y en la herramienta de WhatsApp para asegurar que todos los asociados cuenten con la información a mano para participar.

d) Comunicación de sugerencias, consultas o quejas:

Por medio del documento "INF.COM.01 - Formulario de quejas y sugerencias" los asociados podrán dar a conocer tanto a la administración como a la junta directiva su opinión para ser tomada en consideración en la gestión de esta.

Los asociados podrán entregar el formulario directamente al administrador, quien deberá llevarlo a la sesión de junta para su revisión. O bien, podrán ser escaneados y dirigido por correo electrónico directamente al administrador, presidente o fiscal de la asociación, los cuales de igual forma deberán llegar las anotaciones recibidas para ser revisadas y discutidas en sesión de junta directiva.

e) Convocación de asambleas:

En el caso de convocatoria de asamblea anual, será el presidente de la junta directiva quien enviará la convocatoria formal a todos los asociados por medio de correo electrónico, una vez se hayan revisado y aprobado en junta directiva los temas a conversar y los estados financieros al final del periodo, para poder adjuntar dicha información a los asociados y que puedan realizar sus revisiones con anticipación.

Comunicaciones externas:

Las comunicaciones externas son principalmente efectuadas por el administrador y junta directiva con los proveedores de los beneficios, por lo que este tipo de interacción será realizada por correo electrónico, con el fin de poder archivar cualquier acuerdo entre las partes por medio de la impresión de los correos a documento físico.

Es responsabilidad del administrador guardar de forma ordenada y de fácil acceso los acuerdos con proveedores y contratos asociados.

ACTIVIDADES DE SUPERVISION



PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISION DE LOS COMPONENTES COSO

Objetivo.

El propósito de este manual es brindar un listado de las revisiones necesarias para asegurar que los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control e información y comunicación se encuentren en vigencia y sean de conocimiento a todos los miembros que participan en la administración y dirección de la asociación solidarista.

Alcance.

El alcance de este procedimiento corresponde a la revisión del **“MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SEGÚN EL MARCO INTEGRADO COSO III”**.

Frecuencia.

Se recomienda ejecutar este procedimiento al menos 2 veces al año para asegurar su continuidad en el tiempo.

Responsables.

Fiscalía

Disposiciones generales.

El fiscal en curso deberá leer, comprender y mantener a mano el **“MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SEGÚN EL MARCO INTEGRADO COSO III”** dado que este le brindará los lineamientos generales para la ejecución de sus evaluaciones y revisiones periódicas.

Procedimientos.

El fiscal deberá verificar que el manual con el que se está realizando las operaciones sea la última versión del documento.

En caso de existir versiones o modificaciones, deberá verificar que estas hayan sido autorizadas adecuadamente por la junta directiva.

Verificar que todos los miembros conozcan la nueva versión del documento y que se hayan cumplido con los lineamientos de cada política y manual.

Deberá completar el formulario "ACT.SUP.01 - Checklist para revisión de cumplimiento de Manual COSO", el cual indica que ha completado con la evaluación y verificación de los demás documentos.

En el formulario deberá contestar las siguientes preguntas como Si o No, en caso de identificar algunas con No, deberá comunicar en sesión de junta directiva para que esta revisión quede en actas y se pueda preparar un plan de acción para los rubros que no se estén ejecutando o se encuentren desactualizados.

FORMULARIOS



Formulario No. 1. AMB.CONT.01 – Aceptación de Junta Directiva para la aceptación código de conducta y ética

AMB.CONT.01 - ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA PARA LA ACEPTACION DEL CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

Yo _____, como colaborador vinculado a ASOPLASMO, desde el _____, me permito certificar que he recibido, leído, comprendido y aceptado los lineamientos establecidos en la política de ética y conducta sobre conflicto de intereses y pautas de conducta, para el desempeño de mi trabajo en el cargo de _____ para el cual he sido vinculado.

Igualmente conozco que el cumplimiento del código es obligatorio y por tanto mi deber informar cualquier acción que pudiese atentar potencial o realmente contra el código.

Conozco que puedo comunicarme a reportar cualquier situación que atente contra el código de ética y por tanto contra los valores de la organización a al correo fscaliapm@asoplamo.com, de lunes a viernes de las 8AM a las 5PM.

Nombre completo del colaborador(a) o miembro de junta directiva:


Firma

Cargo

Fecha


Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 2. AMB.CONT.02 - Denuncias éticas

	AMB.CONT.02 - Denuncias éticas	
Por medio del presente documento me dirijo a ustedes con el fin de formalizar la siguiente denuncia ética conforme los datos y hechos que se detallan a continuación:		
Información del Denunciante:		
Fecha de Denuncia:	_____	
Nombre del Demandante:	_____	
Numero de Telefono:	_____	
Correo electrónico:	_____	
Información del Denunciado:		
Nombre del Demandado:	_____	
Numero de Telefono:	_____	
Correo electrónico:	_____	
Hechos que dan lugar a la denuncia:		
Descripción de los acontecimientos, indicando fechas, personas involucradas y toda la información relavante para iniciar la investigación.		
Ofrece Pruebas:		
NO	<input type="checkbox"/>	*Adjuntar toda la documentación con la que se cuente.
SI*	<input type="checkbox"/>	
Dado lo anterior, solicito a la junta directiva y al comité de ética realizar las investigaciones correspondientes para subsanar la situación presentada.		
_____	_____	
Firma del denunciante	Firma recibido comité de ética	


Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 3. AMB.CONT.03 - Bitácora participación de entrenamientos, capacitaciones y talleres

	AMB.CONT.03 - Bitácora participación de entrenamientos, capacitaciones y talleres			
Nombre de capacitación recibida:	_____			
Institución o persona que imparte la capacitación:	_____			
Fecha:	_____			
Duración:	_____			
No.	Nombre y apellidos	Cédula de identidad	Correo electrónico	Puesto que desempeña
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				


Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 4. EVA.RIEG.01 - Guía para creación de objetivos.


 EVA.RIEG.01 - Guía para creación de objetivos.									
S		M		A		R		T	
Específico		Medible		Alcanzable		Relevante		A Tiempo	
Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
¿Que quiero lograr exactamente?		¿Se quiere identificar causas o desviaciones?		¿Se cuenta con las habilidades necesarias para alcanzar la meta?		¿Cuáles son las fortalezas y debilidades?		En qué plazo debo alcanzar dicho objetivo?	
¿Quién está involucrado?		¿Cumplir con un valor numérico, cantidad o porcentaje?		¿Se cuenta con los recursos, tanto en personal, conocimiento, tiempo para ejecutar dicho objetivo?		¿Cuáles son las oportunidades y amenazas?			
¿Dónde se llevará a cabo?		¿Se busca disminuir o aumentar valores?		¿Qué pasos se deberán ejecutar para desarrollar el objetivo?		¿Qué beneficios se obtendrán si se logra el objetivo?			
Una vez contestadas todas las preguntas, redacte el objetivo SMART a continuación:									

Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 5. ACT.CONT.01 - Solicitud de compra por caja chica


	Formulario solicitud de compra por caja chica	No. Trámite 			
Nombre de Solicitante: Fecha de la solicitud:					
No.	Cantidad	Descripción del gasto o compra	COSTO PROVEEDOR 1	COSTO PROVEEDOR 2	COSTO PROVEEDOR 3
1					
2					
3					
4					
5					
6					
Total:					
_____ Firma Solicitante			_____ Firma y fecha aprobación tesorería		

Fuente: Elaboración propia.

	Vale de Caja Chica	No. Trámite
Fecha: _____	Por: _____	colones
Pagado a: _____		
Por concepto de: _____		
La suma de: _____		
Firma de recibido: _____		
Firma de custodio: _____		


Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 7. ACT.CONT.03 - Informe mensual de caja chica.

	ACT.CONT.03 - Informe mensual de caja chica.			
Nombre del custodio: _____ Fecha del informe: _____ Fondo Fijo de caja chica: _____				
	CRC 50,000.00			
Efectivo en caja chica: <input style="width: 100px;" type="text"/>				
GASTOS /COMPRAS REALIZADAS				
Fecha	No Factura	Proveedor	Detalle de la compra o gasto	Monto
Total desembolsos:				CRC -
Total Desembolsos + Efectivo:				CRC -
Diferencia Fondo fijo vs desembolsos y efectivo:				CRC 50,000.00
Nota: Si la diferencia es menor o igual a 12500 CRC, se debe proceder con el reembolso.				
Reembolso necesario: SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/>				
_____ Revisado y aprobado por tesorería				


Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 8. ACT.CONT.04 - Arqueo de Caja Chica

 ACT.CONT.04 - Arqueo de Caja Chica	
Fecha del arqueo:	_____
Hora exacta:	_____
Realizado bajo la responsabilidad de:	_____
Nombre del custodio:	_____
Fondo Fijo de caja chica:	CRC 50,000.00
Detalle de valores encontrados.	
<i>Efectivo en Caja Chica:</i>	CRC -
<i>BILLETES DE 20.000</i>	
<i>BILLETES DE 10.000</i>	
<i>BILLETES DE 5.000</i>	
<i>BILLETES DE 2.000</i>	
<i>BILLETES DE 1.000</i>	
<i>MONEDAS DE 500</i>	
<i>MONEDAS DE 100</i>	
<i>MONEDAS DE 50</i>	
<i>MONEDAS DE 25</i>	
<i>MONEDAS DE 10</i>	
<i>MONEDAS DE 5</i>	
<i>Facturas desembolsadas por medio del fondo:</i>	CRC -
<i>Vales pendientes de liquidar:</i>	CRC -
Total de valores (debe ser igual que el monto del fondo):	CRC -
Diferencia Fondo fijo vs total de valores (debe ser cero)	CRC 50,000.00
<small>Nota: Si hay un sobrante, el dinero debe depositarse en la cuenta bancaria Si hay un faltante, el administrador debe reponer la diferencia.</small>	
Marque con una X el resultado del Arqueo:	
Arqueo sin diferencias:	<input type="radio"/>
Arqueo con sobrante:	<input type="radio"/>
Arqueo con faltante:	<input type="radio"/>
	_____ Revisado y aprobado por fiscalia


Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 9. ACT.CONT.05 - Análisis de opciones de inversión y aprobación.

 ACT.CONT.05 - Análisis de opciones de inversión y aprobación			
Fecha de presentación de opciones:		_____	
Elaborado por:		_____	
Datos Generales	Opción No. 1	Opción No. 2	Opción No. 3
Nombre de entidad financiera:			
Cédula Jurídica de la entidad financiera:			
Calificación de la entidad: A: empresa con capacidad de pago de capital + interés. AA: empresa fuerte con capacidad de pago de capital + interés AAA: empresa con capacidad muy fuerte de pago capital + interés			
Nombre del tipo de Inversión:			
Monto de inversión:			
Moneda:			
Rendimiento anual:			
Plazo de la inversión (meses):			
Riesgo (alto, medio, bajo):			
Justificación del análisis y razones de la elección:			
APROBADO: (marcar con x la opción aceptada en junta directiva)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	_____	_____	
	Firma Presidencia	Firma Tesorería	

Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 10. ACT.CONT.06 - Conciliación de inversiones.



ACT.CONT.06 - Conciliación de inversiones.
Nombre de la cuenta + número de cuenta + moneda
Periodo de conciliación:

A) Saldo total de contabilidad - Cuentas de Inversiones: 0

Auxiliar de inversiones						
Nombre de entidad	No. Documento	Fecha de Adquisición	Fecha de Vencimiento	Porcentaje de Rendimiento	Interes Acumulado a la Fecha	Monto de la inversión

B) Saldo Auxiliar (transaccional): 0
Diferencia Contabilidad vs auxiliar (A+B): 0

Justificación de Diferencia y plan de corrección:


Realizado por administración

Revisado por tesorería

Aprobado por presidente:


Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 11. ACT.CONT.07 - Validación y aprobación de requisitos de crédito.

 ACT.CONT.07 - Validación y aprobación de requisitos de crédito	No. Solicitud <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	
Fecha de Solicitud: <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
Información extraída de la solicitud de crédito		
Número de Asociado	Nombre del Asociado	Disponible para préstamos:
Tipo de préstamo solicitado	Plazo Solicitado	Monto Solicitado
Condiciones Aprobadas por Comité de Crédito		
Tipo de préstamo Aprobado	Cumple con el tiempo de ser asociado (Si o No)	Monto Aprobado
Plazo	Tasa de interés	Garantía
Observaciones: <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
Aprobación Comité de Crédito		
<hr style="width: 100%;"/> Miembro No 1.	<hr style="width: 100%;"/> Miembro No 2.	<hr style="width: 100%;"/> Tesorería


Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 12. ACT.CONT.08 - Conciliación Bancaria

	<p>ACT.CONT.08 - Conciliación Bancaria Nombre del Banco + moneda + número de cuenta Período de conciliación del ____ al ____ del mes ____ del año ____</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> LOGO DEL BANCO </div>																																																
<p>Saldos Final Libros: </p>		<p>Saldos Final bancos: </p>																																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #003366; color: white;"> <th colspan="4">Creditos (+)</th> </tr> <tr style="background-color: #003366; color: white;"> <th style="width: 15%;">Fecha</th> <th style="width: 20%;">No. Documento</th> <th style="width: 45%;">Descripción transacción</th> <th style="width: 20%;">Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr style="background-color: #cccccc;"> <td colspan="3">Total Creditos:</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Creditos (+)				Fecha	No. Documento	Descripción transacción	Monto													Total Creditos:				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #003366; color: white;"> <th colspan="4">Depósitos en tránsito</th> </tr> <tr style="background-color: #003366; color: white;"> <th style="width: 15%;">Fecha</th> <th style="width: 20%;">No. Documento</th> <th style="width: 45%;">Descripción transacción</th> <th style="width: 20%;">Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr style="background-color: #cccccc;"> <td colspan="3">Total Creditos:</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Depósitos en tránsito				Fecha	No. Documento	Descripción transacción	Monto													Total Creditos:			
Creditos (+)																																																		
Fecha	No. Documento	Descripción transacción	Monto																																															
Total Creditos:																																																		
Depósitos en tránsito																																																		
Fecha	No. Documento	Descripción transacción	Monto																																															
Total Creditos:																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #003366; color: white;"> <th colspan="4">Debitos (-)</th> </tr> <tr style="background-color: #003366; color: white;"> <th style="width: 15%;">Fecha</th> <th style="width: 20%;">No. Documento</th> <th style="width: 45%;">Descripción transacción</th> <th style="width: 20%;">Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr style="background-color: #cccccc;"> <td colspan="3">Total Debitos:</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Debitos (-)				Fecha	No. Documento	Descripción transacción	Monto													Total Debitos:				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #003366; color: white;"> <th colspan="4">Cheques Pendientes</th> </tr> <tr style="background-color: #003366; color: white;"> <th style="width: 15%;">Fecha</th> <th style="width: 20%;">No. Documento</th> <th style="width: 45%;">Descripción transacción</th> <th style="width: 20%;">Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr style="background-color: #cccccc;"> <td colspan="3">Total Creditos:</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Cheques Pendientes				Fecha	No. Documento	Descripción transacción	Monto													Total Creditos:			
Debitos (-)																																																		
Fecha	No. Documento	Descripción transacción	Monto																																															
Total Debitos:																																																		
Cheques Pendientes																																																		
Fecha	No. Documento	Descripción transacción	Monto																																															
Total Creditos:																																																		
<p>Saldos Ajustados: 0</p>		<p>Saldos Ajustados: 0</p>																																																
<p>Justificación de Diferencia y plan de corrección:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>																																																		
<p>Realizado por administración _____</p>	<p>Revisado por tesorería _____</p>	<p>Aprobado por presidente: _____</p>																																																


Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 13. ACT.CONT.09 - Conciliación Cuentas por cobrar

		
ACT.CONT.09 - Conciliación Cuentas por cobrar		
Nombre de la cuenta + número de cuenta + moneda		
Período de conciliación:	<input type="text" value="Incluir en este espacio la fecha del último día del mes"/>	
Saldo contable mes anterior:	<input type="text" value="0"/>	
(+) <i> Cuentas por cobrar nuevas:</i>	<input type="text" value="0"/>	
(-) <i> Recuperación de cuentas por cobrar:</i>	<input type="text" value="0"/>	
A) Saldo Mayor final mes actual:	CRC -	
B) Saldo Auxiliar (transaccional):	CRC -	
Diferencia Mayor vs auxiliar (A+B):	CRC -	
Justificación de Diferencia y plan de corrección:		
<input type="text"/>		
<hr/> Realizado por administración	<hr/> Revisado por tesorería	<hr/> Aprobado por presidente:


Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 14. ACT.CONT.10 - Inscripción de nuevo proveedor y detalle bancario.

 ACT.CONT.10 - Inscripción de nuevo proveedor y detalle bancario			
Información de la empresa o institución			
Nombre de la razón social o persona física:		Dirección exacta:	
Nombre comercial:		Nombre de contacto:	
Número de cédula jurídica o de identidad:		Teléfono:	
Dirección exacta:		Correo electrónico:	
Actividad a la que se dedica la empresa:			
Plazo del crédito ASOPLASMO:	30 días <input type="checkbox"/>	45 Dias <input type="checkbox"/>	60 días <input type="checkbox"/>
Información Tributaria - Validar en el portal Ministerio de Hacienda			
Enlace para consulta:	Portal Contribuyente (hacienda.go.cr)	Actividades Economicas:	
Estado Tributario:		Representante Legal	
Moroso:		Obligaciones Tributarias:	
Omiso:		Registros Especiales	
Fecha de Inscripción:		Método de Facturación:	
Fecha de Desinscripción:		Factores de Retención IVA	
Fecha de Actualización:		Factores de Retención Renta	
Información Bancaria			
Nombre del Banco:			
Nombre de la cuenta:			
Numero de cuenta IBAN:			
Moneda:			
<p>_____ Nombre del representante Número de Cédula Firma</p>			

Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 16. ACT.CONT.12 - Conciliación de cuentas por pagar.

		
ACT.CONT.12 - Conciliación de cuentas por pagar		
Nombre de la cuenta + número de cuenta + moneda		
Período de conciliación:	<input type="text" value="Incluir en este espacio la fecha del último día del mes"/>	
Saldo contable mes anterior:	<input type="text" value="0"/>	
<i>(+) Nuevas Obligaciones:</i>	<input type="text" value="0"/>	
<i>(-) Pagos Realizados durante el periodo:</i>	<input type="text" value="0"/>	
A) Saldo Mayor final mes actual:	CRC -	
B) Saldo Auxiliar (transaccional):	CRC -	
Diferencia Mayor vs auxiliar (A+B):	CRC -	
Justificación de Diferencia y plan de corrección:		
<input type="text"/>		
<hr/> Realizado por administración	<hr/> Revisado por tesorería	<hr/> Aprobado por presidente:

Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 19. INF.COM.01 - Formulario de quejas y sugerencias

		INF.COM.01 - Formulario de quejas y sugerencias	
Datos de identificación y contacto			
Nombre y apellidos:		Fecha:	
Cédula:		Teléfono:	
Correo electrónico:			
Departamento al que pertenece:			
Tipo de comunicación: (marque con x)			
Queja		Sugerencia	
Motivo y descripción detallada			
Solución esperada			
_____ <i>Firma de solicitante</i>		_____ <i>Firma de certificación de recibido</i>	

Fuente: Elaboración propia.

Formulario No. 20. ACT.SUP.01 - Checklist para revisión de cumplimiento de Manual COSO.

ACT.SUP.01 - Checklist para revisión de cumplimiento de manual COSO								
Componente de COSO	Documento Original	Formulario	Preguntas de evaluación					
			Se encuentra el manual en un repositorio de acceso compartido?	Documento actualizado y aprobado?	Políticas firmadas una vez al año por administración y junta directiva?	Los formularios se continúan utilizando?	Se han incluido nuevos lineamientos?	Todos los miembros de la junta conocen las disposiciones del manual?
Ambiente de Control	Política para el Conflictos de Interés	AMB.CONT.01 - Aceptación de Junta Directiva para la aceptación código de conducta y ética						
	Política para la Línea Ética	AMB.CONT.02 - Denuncias éticas						
	Política de responsabilidades en la asociación	No aplica						
	Política de capacitaciones	AMB.CONT.03 - Bitácora participación de entrenamientos, capacitaciones y talleres						
	Política de proveedores	No aplica						
Evaluación de Riesgos	Guía para el establecimiento de objetivos metodología SMART	EVA.RIEG.01 - Guía para creación de objetivos.						
Actividades de control	Caja Chica.	ACT.CONT.01 - Solicitud de compra por caja chica						
	Caja Chica.	ACT.CONT.02 - Vale						
	Caja Chica.	ACT.CONT.03 - Informe mensual de caja chica						
	Caja Chica.	ACT.CONT.04 - Arqueo de Caja Chica						
	Inversiones.	ACT.CONT.05 - Análisis de opciones de inversión y aprobación.						
	Inversiones.	ACT.CONT.06 - Conciliación de inversiones.						
	Otorgamiento de créditos	ACT.CONT.07 - Validación y aprobación de requisitos de crédito						
	Conciliaciones Bancarias.	ACT.CONT.08 - Conciliación Bancaria						
	Conciliación de Cuentas por cobrar.	ACT.CONT.09 - Conciliación Cuentas por cobrar						
	Proceso Cuentas por pagar.	ACT.CONT.10 - Inscripción de nuevo proveedor y detalle bancario.						
	Proceso Cuentas por pagar.	ACT.CONT.11 - Solicitud aprobación de pago de facturas.						
	Proceso Cuentas por pagar.	ACT.CONT.12 - Conciliación de cuentas por pagar.						
Cierre contable.	No aplica							
Información y Comunicación	Procedimiento de comunicaciones internas y externas	INF.COM.01 - Formulario de quejas y sugerencias						

Fuente: Elaboración propia.

BIBLIOGRAFIA

- Alfaro Pizarro, R., Flores Diaz, K., Marín Alvarado, J., Rodríguez Soto, M. y Tapia Suazo, L. Propuesta para la mejora de la gestión contable y estructura de control interno en la empresa ElectroCare SA [Tesis Licenciatura en Contaduría Pública, Universidad de Costa Rica]
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/5013/1/41562.pdf>
- Álvarez Torres, M.G. (2020). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. Panorama Editorial. <https://www.scribd.com/read/472240965/Manual-para-elaborar-manuales-de-politicas-y-procedimientos>
- Barquero Molina, A., Vásquez Ortiz, F. y Víquez Rodríguez, A. Propuesta de un sistema de control interno basado en el marco integral de gestión de riesgos corporativos formulado por el Comité de Organización Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) [Tesis Licenciatura Contaduría Pública, Universidad de Costa Rica]
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/10269>
- Benítez Rincón, Sonia (2020). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO MODELO COSO III, PARA LA COMPAÑÍA INDUASIS S.A.S. [Trabajo de pregrado en Contaduría Pública, Universidad Cundinamarca, Colombia]
<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/3474>
- Código Penal No.4573, LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=5027&nValor3=96389&strTipM=TC Fecha de generación:
22/05/2022 09:20:57 p.m.
- Committee of Sponsoring Organizations of the treadway Commission, (“COSO”) (2013).
https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Cordero Brenes, Ginna (2018) Evaluación del sistema de control interno en el proceso operativo de otorgamiento de créditos en la asociación solidaria de empleados de Fotolit para el primer cuatrimestre del 2018 basado en los componentes del COSO 2013. [Tesis licenciatura en contaduría Pública, Universidad Hispanoamericana]

<https://13.87.204.143.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/1460>

David, Fred R. Conceptos de administración estratégica. Decimoprimer edición. Pearson educación, México, 2008.

Estupiñán Gaitán, R. (2021). Control interno y fraudes: análisis de informe coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales (4a. ed.). Ecoe Ediciones.

<https://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/191458?page=143>

Galindo Martín, M. Á. (2008). Diccionario de contabilidad, auditoría y control de gestión. Ecobook - Editorial del Economista. <https://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/60450?page=1>

Hernández Madrigal, José Luis (2016). Manual de procedimientos del departamento financiero contable de la Municipalidad de Alajuelita. Práctica profesional para optar por el grado de bachillerato en administración de empresas. Tomo II [Manual de Procedimientos del Departamento Financiero Contable \(tec.ac.cr\)](#)

Hernández y Rodríguez, S., Palafox de Anda, G., Aguado Cortes, C.(2020). *Administración: pensamiento, procesos estratégicos y administrativos para la era de la inteligencia artificial*. McGraw-Hill. <http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/?il=10915>

Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C.(2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/?il=721>

Mantilla Blanco, S. A. Auditoría del control interno (4a. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones, 2018. p. <https://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/70533?page=82>

Mantilla Blanco, S. A. Auditoría de información financiera. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2009. p. <https://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/122442?page=87>

Millán Beltrán, E. y Rodríguez Páez, B. (2021) Propuesta De Diseño Del Sistema De Control Interno Basado En La Metodología Del Modelo Coso III, Para La Empresa Dilmar y Cía. Ltda. [Pasantía trabajo de pregrado en Contaduría Pública, Universidad Cundinamarca, Colombia] <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/3773>

Miranda Mejía, Lizeth (2017) Control interno del departamento de crédito y cobro de una empresa distribuidora de maquinaria pesada e industrial con base en COSO III para el segundo semestre

del 2016, para lograr el funcionamiento eficiente de sus procesos. [Tesis licenciatura de contaduría Pública, Universidad Hispanoamericana]

<https://13.87.204.143.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/236>

Morató, B. J. (2016). La comunicación corporativa. Barcelona, ESPAÑA: Editorial UOC. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Morera Castro, Oscar (2021) La programación lineal aplicada a conciliaciones de cuentas, uso de solver en las relaciones uno a varios. Grado en contabilidad y finanzas. Universidad de la laguna, España.

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/24744/La%20programacion%20lineal%20aplicada%20a%20la%20conciliacion%20de%20cuentas%2c%20uso%20del%20solver%20en%20las%20relaciones%20uno%20a%20varios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quimi Franco, Dennise Ivonne (2015): "Importancia del control interno sobre el desarrollo organizacional de la empresa privada", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (publicado junio 2015). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/06/control-interno.html>

Rae, Kirsten; Sands, John; and Subramaniam, Nava, Associations among the Five Components within COSO Internal Control-Integrated Framework as the Underpinning of Quality Corporate Governance, Australasian Accounting, Business and Finance Journal, 11(1), 2017, 28-54. doi:10.14453/aabfj.v11i1.4 / <https://ro.uow.edu.au/aabfj/vol11/iss1/3/>

Robbins, Stephen P. (2000). Administración, Sexta edición. Pearson educación. México.

Rodríguez, Murillo I (2011) Propuesta de Sistema de Control Interno para el Colegio Científico de Costa Rica Sede San Carlos [Tesis para bachiller en administración de empresas, Instituto Tecnológico de Costa Rica] <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/2633>

Santillana González, J. R. (2015). *Sistemas de control interno*. Pearson Educación. <http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/?il=3812>

Solís, Murillo K (2012) Manual de procedimientos para los departamentos de Control Interno y Asesoría Legal de la Municipalidad de San Carlos [Tesis bachillerato en Administración de empresas, Instituto Tecnológico de Costa Rica]. <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/4011>

Torres Hernández, Z. (2015). Administración estratégica. México D.F, México: Grupo Editorial Patria.

Recuperado de <https://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/39403?page=299>.

Torres Hernández, Z. (2015). Planeación y control. Grupo Editorial Patria.

<https://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/39408?page=261>

Torres Hernández, Z. (2015). *Administración estratégica*. Grupo Editorial Patria.

<https://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/39403?page=23>

Vargas, E. T. (2017). *Importancia en la definición de las políticas contables dentro del ciclo contable de la organización*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/17489>.