

**FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE  
LOS SERVIDORES DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**



**MANUAL DE CONTROL INTERNO**

	<b>FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-MCI-CAUD-002 Versión: FINAL Fecha: 19-10-2023 Página: 1 de 11
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>	

## **MANUAL DE CONTROL INTERNO FCPC DE JUBILACION Y CESANTIA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

### **1. ANTECEDENTES**

El FCPC de Jubilación de los Servidores de la Superintendencia de Bancos dentro de su accionar diario, requiere contar con un manual de Control Interno que se inspire en el conjunto de valores, principios y la filosofía que tiene la Institución, y que se desarrolla a través de políticas, normas, procedimientos y comportamientos que le permiten al gerente o representante legal asegurar que los procesos del Fondo, que a través de la incorporación de controles minimizan los riesgos a los que se puede exponer la Institución en razón de sus actividades.

### **2. FINALIDAD DE CONTROL INTERNO**

Las políticas de Control Interno contribuyen al logro de los objetivos planteados del FCPCJCSSB, y a su vez procura que todas sus operaciones y actividades se realicen de conformidad con las normas que se los organismos de control expiden, previniendo riesgos, errores o fraudes en sus procesos, promoviendo la eficiencia, con el fin de reducir los riesgos de pérdidas de activos operacionales o financieros, se propicie la elaboración de estados financieros confiables y, el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

### **3. ADMINISTRACION DEL CONTROL INTERNO**

La Gerencia debe analizar periódicamente las políticas de Control Interno con el fin de desarrollar los correctivos y mejoras en los procesos del FCPCJCSSB.

De esta manera la entidad velará por que las políticas de Control Interno cumplan con las normas y prácticas establecidas por los organismos de control.

### **4. RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO**

El responsable de la implementación de las políticas de Control Interno es la Gerencia cuya función radica en la supervisión de los procesos, administración y evaluación de las actividades diarias del FCPCJCSSB.

### **5. ALCANCE DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO**

Este documento contendrá en forma ordenada y sistematizada las instrucciones e información sobre los procesos y procedimientos de Control Interno del FCPCJCSSB.

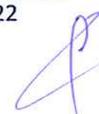
### **6. CAMPO DE APLICACIÓN**

Los procesos y procedimientos aquí descritos, serán aplicables a las diferentes áreas, funciones, actividades y operaciones que se generen en el proceso administrativo, financiero y contable del FCPCJCSSB.

### **7. OBJETIVOS**

#### **7.1. OBJETIVO GENERAL**

Garantizar en forma razonable y efectiva el cumplimiento de los objetivos estratégicos del FCPCJCSSB, proporcionando las directrices para que la gerencia y el personal operativo apliquen al momento de implementar, aplicar y evaluar las operaciones en cumplimiento de las Leyes, Reglamentos y Regulaciones existentes.



	<b>FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-MCI-CAUD-002 Versión: FINAL Fecha: 19-10-2023 Página: 2 de 11
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>	

## 7.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Garantizar que el FCPCJCSSB, disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizativo, de acuerdo con su naturaleza y características.
2. Proteger los recursos y activos del FCPCJCSSB, evitando su pérdida y usos indebidos y propendiendo a su adecuada administración.
3. Propender que se cumpla los objetivos, metas y políticas trazadas por la administración.
4. Garantizar la protección de datos y Estados Financieros válidos, confiables y exactos.
5. Garantizar la eficiencia, moralidad, eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión del FCPCJCSSB.
6. Garantizar la observancia de las leyes, reglamentos y directrices de la gestión.
7. Definir y aplicar medidas para prevenir riesgos, detectar errores, fraudes o irregularidades y corregir las desviaciones o desaciertos que se presenten en el FCPCJCSSB y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
8. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de sus registros contables.
9. Verificar y asegurar la suficiencia, idoneidad y eficiencia del recurso humano al servicio de los partícipes del FCPCJCSSB.
10. Garantizar la correcta y permanente evaluación, análisis y seguimiento de la gestión administrativa del FCPCJCSSB.
11. Asegurar que en todas las políticas de control interno se dispongan de mecanismos propios, de verificación, evaluación y examen crítico que den cuenta de su marcha y desarrollo y proponga ajustes y correctivos pendientes.

## 8. FILOSOFIA CORPORATIVA

### 8.1 VISION

Ser una institución confiable, capaz de generar una cultura de ahorro previsional y responder a las necesidades financieras de sus partícipes.

### 8.2 MISION

Ofrecer protección social complementaria a los partícipes del FCPCJCSSB, brindando servicio de cesantía mediante programas de ahorro y líneas de créditos; a través del manejo de los recursos de una manera honesta y transparente.

### 8.3 VALORES CORPORATIVOS

Los valores corporativos de FCPCJCSSB son:

VALORES QUE IDENTIFICAN AL FCPCJCSSB	
RESPECTO	Mantener un buen ambiente laboral aceptando y valorando las diversas opiniones, creencias, culturas, formas de ser del partícipe y del personal administrativo.
RESPONSABILIDAD	Cumplir a cabalidad con las tareas impuestas de forma oportuna y eficiente para contribuir con el crecimiento del Fondo
HONESTIDAD	Manejar la administración del Fondo de una manera transparente, clara y precisa

### 8.4 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

**Seguridad.** - Garantizar el manejo de las cuentas individuales de los partícipes del FCPCJCSSB.



	<b>FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-MCI-CAUD-002 Versión: FINAL
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 19-10-2023 Página: 3 de 11

**Transparencia.** - Mantener una continua comunicación con los partícipes acerca del manejo del Fondo de acuerdo a las resoluciones y normas vigentes.

**Solvencia.** - Desarrollar la capacidad de generar fondos para atender los compromisos adquiridos con los partícipes.

**Eficiencia.** - Cumplimiento de las normas y resoluciones otorgadas por los organismos de control y administración.

**Rentabilidad.** - Generar recursos para que los procesos del Fondo sean sustentables en el tiempo.

## 9. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO

**9.1. AMBIENTE DE CONTROL.** - Marca la pauta del funcionamiento del FCPCJCSSB e influye en la concientización de sus funcionarios. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la gerencia imparte autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personas utilizadas.

**9.2. AMBIENTE DE CONFIANZA MUTUA.** - En el FCPCJCSSB, existe un ambiente de confianza entre el nivel directivo, ejecutivo y operativo, basado en la seguridad, integridad y competencia del personal. La información fluye de forma eficiente lo que ayuda en la consecución de los objetivos de la entidad.

**9.3. EVALUACION DEL RIESGO.** - Cada unidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Para lo cual el FCPCJCSSB debe identificar plenamente los objetivos de los distintos niveles, que deben estar vinculados entre sí y servirán de base para la evaluación de los riesgos en la que se analizará si los objetivos del Fondo están apropiadamente definidos con los objetivos comunicados oportunamente por la entidad, los cuales serán clasificados de acuerdo al riesgo, relevancia y probabilidad de ocurrencia.

**9.4. ACTIVIDADES DE CONTROL.** - Las actividades de control son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la gerencia mitigar los riesgos identificados durante el proceso de evaluación y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles del FCPCJCSSB y en cada una de las etapas de la gestión.

**9.5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.** - Se deberá identificar, recopilar y comunicar la información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir con las normas establecidas.

La gerencia debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario. Los funcionarios tienen que comprender las actividades individuales establecidas en su contrato de trabajo y, las que están relacionadas con el trabajo del resto.

**9.6. SUPERVISION Y MONITOREO.** - La implementación de las políticas de control interno requiere supervisión, es decir, un proceso que verifique la aplicación de las políticas de control interno a lo largo del tiempo. Para lograrlo se deben planificar actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas.

**9.7. CÓDIGO DE ÉTICA.** - El código de Ética obliga a actuar con profesionalismo, mantener la reputación de nuestros partícipes, respetar a las personas y al medio en el que se labora; además concientiza a que los funcionarios actúen de forma socialmente responsable, trabajar en equipo y reflexionar sobre el trabajo realizado.



	<b>FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-MCI-CAUD-002 Versión: FINAL
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 19-10-2023 Página: 4 de 11

El Código de Ética es el compromiso para actuar con honestidad e integridad en todas las funciones realizadas de manera diaria.

## 9.8. CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y PRINCIPIOS

**Principios contables e informes financieros.** - Se exige seguir de manera estricta normas y principios contables establecidos e informar sobre la situación financiera con fidelidad e integridad, tener procesos y controles internos adecuados para garantizar que los datos registrados en la contabilidad y los informes financieros cumplen los requisitos legales.

**No uso de información privilegiada.** - A los empleados no les está permitido, ni directa ni indirectamente, revelar información privilegiada a cualquier persona dentro o fuera de la entidad incluyendo familiares, amigos, compañeros de trabajo u otras personas externas a la entidad.

El término "Información Privilegiada" es información no pública que probablemente tenga un efecto significativo sobre el trabajo de la entidad.

**Información Financiera.** - Es importante tener conocimiento de la situación financiera del FCPCJCSSB para mejorar el desarrollo de las operaciones. Los comentarios sobre la situación financiera y sus perspectivas solamente deben realizar personas que estén autorizadas.

Los informes financieros que se presentan periódicamente a la Asamblea General de Partícipes y a los organismos de control, deberán proporcionar información completa, fiel, exacta, puntual y comprensible.

**Resolución de Conflictos de Intereses.** - El FCPCJCSSB, toma decisiones basadas en información confiable y no en consideraciones o relaciones personales.

Un conflicto de intereses surge cuando algo interfiere o influye sobre el ejercicio del juicio independiente de un funcionario. Se deben evitar situaciones en las que el interés personal cause un conflicto dentro de la entidad.

## 9.9. CONTENIDO, FLUJO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El sistema de información en el FCPCJCSSB, atendiendo a su estructura y acorde a las operaciones que desempeña, sirve para:

- Tomar decisiones anticipadas, impulsar y corregir eventuales problemas en todos los niveles.
- Evaluar el desempeño de la entidad.
- Rendir cuenta a los organismos de control pertinentes.

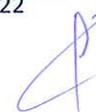
La información que emite la entidad cumple con los siguientes atributos:

- Contenido apropiado
- Calidad
- Exactitud

### 9.9.1. NORMATIVA PARA EL MANEJO Y PROCESAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

En ningún caso una sola persona tendrá el control integro de una operación en la entidad, para procesar cualquier tipo de transacción la documentación respaldo debe ser procesada en las siguientes etapas:

- Elaboración por el empleado responsable



	<b>FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJSSB-MCI-CAUD-002 Versión: FINAL Fecha: 19-10-2023 Página: 5 de 11
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>	

- b) Control concurrente por El Representante Legal
- c) Revisión por la Contadora
- d) Aprobación por El Representante Legal.
- e) Registro por la Contadora.

De esta forma se garantiza la revisión de la documentación por personas independientes lo que permite identificar errores y corregirlos oportunamente a fin de garantizar la exactitud de la documentación.

#### DE LA FIJACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La documentación e información que surge de las operaciones de la entidad deberá contener las firmas de responsabilidad en las diferentes etapas de elaboración, control concurrente, aprobación y registro.

#### DE LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Todo documento es respaldo de una operación que surge de las actividades normales de la entidad por lo que esta debe ser exacta y oportuna. Esta documentación debe ser pre numerada en el caso de ser pre impresos tales como comprobante de ingreso, comprobantes de egreso, retenciones y liquidaciones de compra, esto permitirá obtener un consecutivo de toda esa documentación, lo que a su vez facilitará la verificación de que ningún formulario haya sido sustraído para fines diferentes a los que persigue la entidad. En los casos que son emitidos de forma computarizada se debe registrar el número y/o código de tal forma que se los identifique de forma individual.

La numeración para el control de oficios será la siguiente:

- Abreviatura de la entidad: FCPCJSSB.
- Año.
- Número secuencial del oficio.

Una vez terminado el año se comenzará una nueva numeración en los oficios.

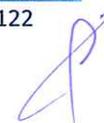
#### DEL ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

La entidad deberá implantar y aplicar procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que se deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento, incluyendo la información contable, administrativa y de gestión con sus fuentes de sustento. Las principales técnicas de archivo son:

- **Alfabética:** Se utiliza para expedientes que se forman según la individualización por persona o entidad, tomando el nombre de la persona, entidad, lugar o asunto más significativo como referencia.
- **Cronológica:** se basa en la fecha de los documentos. Se utiliza para documentación que tiene un tratamiento anual o mensual como puede ser nóminas, actas, etc.
- **Númerica:** ordena por una secuencia de números. Esta numeración puede ser significativa o no. En el primer caso, estaríamos ante una numeración de expedientes del tipo 1/13, en el que indica el expediente número uno del año 2013. El otro sería generado por programas informáticos, que asigna un número consecutivo cada expediente.
- **Mixta:** es la combinación de los anteriores.

#### DEL CONTROL DE INFORMACIÓN

Consiste en verificar que la información sea oportuna, actualizada, exacta, con contenido apropiado y calidad, que permite la toma de decisiones acertadas.



	<b>FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-MCI-CAUD-002 Versión: FINAL
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 19-10-2023 Página: 6 de 11

## 9.2.2. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE ADMINISTRATIVO

Mostrar los procedimientos para la elaboración de documentos de secretaría tales como oficios, convocatorias, certificados, entre otros; necesarios para el ordenado funcionamiento de las operaciones de la entidad.

### 9.9.2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE ADMINISTRATIVO

- La Asistente Administrativa recibe la petición del oficio, así como su razón y destinatario.
- Redacta el oficio de la forma en que fue requerida.
- Legaliza el oficio mediante la firma del Representante Legal, según sea el caso.
- El caso de que no satisfacer los requerimientos, la asistente administrativa deberá realizar nuevamente la redacción.
- Una vez firmado el oficio se encargará de entregarlo a su destinatario.
- El respaldo del oficio entregado lo deberá archivar de forma secuencial.

## 10. NORMAS DE CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

### 10.1. OBJETIVO

Proporcionar lineamientos claros para la eficiente ejecución de los procesos desarrollados en el área administrativa a fin de brindar seguridad en el manejo de los recursos de la entidad.

### 10.2. ASAMBLEA GENERAL DE PARTICIPES

La Asamblea General de Participes, máximo organismo de la entidad debe estar regido por controles que supervisen los eventos antes, durante y después de la realización de Asambleas.

#### 10.2.1. NORMATIVA A APLICARSE ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE INSTALADA LA ASAMBLEA GENERAL DE PARTICIPES

**Asamblea General de Participes.** - Constituye el máximo organismo del FCPCJCSSB, y está integrada por todos los participes que se encuentren en goce de sus derechos y obligaciones.

**De las Reuniones.** - De forma obligatoria la Asamblea General de Participes debe reunirse ordinariamente el primer trimestre de cada año y de forma extraordinaria cuando fuere necesario.

**De la Convocatoria.** - El presidente del Consejo de Administración determinará el orden del día de la asamblea ordinaria o extraordinaria de acuerdo a lo establecido en el estatuto y deberá ser publicada con al menos 8 días de antelación por los medios que se consideren pertinentes para el efecto. El Representante Legal será quien supervise la publicación en los tiempos establecidos.

**De los responsables.** - El Representante Legal será quien dirija la Asamblea General de Participes.

**De las Actas.** - Las resoluciones de la Asamblea de Participes, se registrarán en el acta correspondiente y serán de aplicación obligatoria.

El Representante Legal es responsable de supervisar la correcta ejecución de las resoluciones y del impacto que representa en los resultados de la entidad.

Las actas de la Asamblea General de Participes deberán estar debidamente firmadas por los responsables y aprobadas por la Asamblea General.



	<b>FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-MCI-CAUD-002 Versión: FINAL
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 19-10-2023 Página: 7 de 11

**Del Quórum.** - Para instalar una Asamblea se deberá registrar por lo menos la mitad más uno de los partícipes del FCPCJCSSB, al no existir el quórum establecido ésta se realizará 60 minutos más tarde de la hora prevista con el número de asistentes presentes y las resoluciones serán de carácter obligatorio para todos. Los partícipes deberán registrarse al momento de ingreso a la reunión recalcando la hora de llegada.

**De la Inasistencia.** - La inasistencia de los partícipes a una Asamblea General será sancionada con la multa del 4% de un salario básico, la cual debe ser recaudada mediante descuento de rol de pago junto con los demás descuentos mensuales; el valor de la multa puede ser modificada por asamblea. El Representante Legal será el responsable de supervisar la oportuna recaudación de los valores correspondientes a multas.

Los partícipes pueden presentar su justificación escrita con un plazo máximo de 24 horas al Gerente, que la estudiará y aceptará o rechazará según los argumentos presentados.

**10.2.2. PROCESO PARA REALIZAR UNA ASAMBLEA GENERAL DE PARTÍCIPES.** - Determinar los procedimientos para realizar una Asamblea General de Partícipes y verificar el cumplimiento de los controles determinados para este proceso.

**10.2.2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA ASAMBLEA GENERAL DE PARTÍCIPES**

#### **Elaboración y Publicación de la Convocatoria**

- Determinar fecha para la realización de la Asamblea sea esta ordinaria o extraordinaria.
- Elaborar el orden del día.
- Elaborar la convocatoria.
- Publicar la convocatoria en lugares visibles dentro del tiempo establecido y enviar a través de correo electrónico o medios digitales.

#### **Instalación y dirección de la Asamblea General**

- Registrar en nómina los partícipes presentes en la Asamblea General sea esta Ordinaria o Extraordinaria.
- Determinar la presencia de al menos la mitad más uno del total del quórum. En caso de no existir el quórum, se esperará 60 minutos luego de lo cual se dará inicio con el número de partícipes presentes.
- Instalar la Asamblea con el quórum presente.
- Desarrollar el orden del día determinado en la convocatoria.
- Dar por terminada la Asamblea General.
- Realizar el acta respectiva, la cual contenga las resoluciones tomadas y aprobadas por la Asamblea General.

### **10.3. CONSEJO DE ADMINISTRACION**

El Consejo de Administración constituye el máximo organismo de administración, y estará conformado por cinco vocales principales con sus respectivos suplentes, quienes deberán ser calificados por la Superintendencia de Bancos.

### **10.4. COMITÉ DE AUDITORIA**

El comité estará conformado por un miembro del Consejo de Administración y dos miembros responsables del comité.



	<b>FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-MCI-CAUD-002 Versión: FINAL Fecha: 19-10-2023 Página: 8 de 11
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>	

#### 10.5. COMITÉ DE RIESGOS

El comité estará conformado por un miembro del Consejo de Administración, el Representante Legal del Fondo y un miembro responsable del comité.

#### 10.6. COMITÉ DE INVERSIONES

El comité estará conformado por un miembro del Consejo de Administración, el Representante Legal del Fondo y un miembro responsable del comité.

#### 10.7. COMITÉ DE PRESTACIONES

El comité estará conformado por un miembro del Consejo de Administración, el Representante Legal del Fondo y un miembro responsable del comité.

#### 10.8. COMITÉ DE ÉTICA

El comité estará conformado por un miembro del Consejo de Administración, un empleado del Fondo que actuará como miembro responsable del comité y el secretario del comité que será la persona encargada de talento humano en el Fondo.

**10.8.1. DE LA RESPONSABILIDAD.-** El Comité de Ética se encargará de establecer el contenido del Código de Ética, que además de las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, y de la forma de proceder dentro de la organización, deberá situar las restricciones en la actuación de los miembros del FCPCJCSSB y sus empleados; establecer un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés; determinar medidas sancionadoras por incumplimiento a los principios y deberes dependiendo de la gravedad del caso; y, definir el proceso.

#### 10.9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE FORMA ANUAL DEL PLAN DE TRABAJO Y PRESUPUESTO

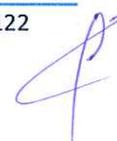
- Evaluar el Plan de trabajo y Presupuesto del periodo terminado, en base a criterios técnicos, índices de eficiencia y niveles de cumplimiento.
- Solicitar información necesaria para realizar el Plan de trabajo y Presupuesto para el próximo periodo.
- Realizar los ajustes necesarios a fin de elaborar tanto el Plan de trabajo como el Presupuesto anual.
- En caso de no ser aprobados se debe proceder a realizar los ajustes recomendados por el organismo.
- En el caso de ser aprobados tanto el Plan de trabajo como el Presupuesto anual, El Representante Legal deberá coordinar las acciones a fin de ejecutarlo y cumplirlo satisfactoriamente.

#### 10.10. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTIDAD

Los resultados obtenidos por la entidad son el reflejo de la dedicación, esfuerzo y responsabilidad en la ejecución del trabajo en equipo y la toma de decisiones acertadas; su evaluación permite establecer estrategias que mejoren la capacidad de generar recursos y la rentabilidad de la entidad.

#### 10.10.1. NORMATIVA PARA LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES

Uno de los resultados del control interno, que permite ir midiendo y evaluando es el control de gestión, que a su vez pretende eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de la entidad a través del cumplimiento de los objetivos, tomando como parámetros los llamados indicadores de



	<b>FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJSSB-MCI-CAUD-002 Versión: FINAL Fecha: 19-10-2023 Página: 9 de 11
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>	

gestión, los cuales se materializan de acuerdo a las necesidades de la entidad, es decir, con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir.

Los indicadores a aplicar para evaluar las operaciones de la entidad son:

- ✓ **LIQUIDEZ.** - Esta razón se expresa en términos monetarios y nos indica con cuanto cuenta la entidad para cubrir cada dólar de deuda, lo ideal es mantener esta razón igual o sobre 1.

$$\text{LIQUIDEZ} = \frac{\text{DISPONIBLE} + \text{CUENTAS POR COBRAR}}{\text{PASIVO CIRCULANTE}}$$

- ✓ **RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS (ROA).** - Esta razón refleja la rentabilidad de la empresa sobre los activos totales o por el giro del negocio en términos porcentuales; la razón ideal debe estar por encima de la tasa promedio anual de la que pagan las entidades financieras por captar recursos del público.

$$\text{ROA} = \frac{\text{EXCEDENTES}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$$

- ✓ **EFICIENCIA.** - Corresponde a la consecución de un objetivo con la menor inversión de recursos.

$$\text{RENTABILIDAD LIQUIDA} = \left[ \frac{\text{RENTABILIDAD BRUTA} - \% \text{ INFLACIÓN}}{1 + \text{INFLACIÓN}} \right] + 100$$

- ✓ **EFICACIA.** - Grado de cumplimiento de los objetivos planteados en el tiempo programado.
- |                     |   |
|---------------------|---|
| <b>CALIDAD</b>      | = N.º de errores / N.º de casos atendidos       |
|                     | = N.º de casos resueltos / N.º de reclamos      |
| <b>OPORTUNIDAD</b>  | = tiempo de espera de atención promedio         |
|                     | = demora promedio en entrega del servicio       |
| <b>COBERTURA</b>    | = N.º de usuarios del servicio/población        |
| <b>CAPACITACIÓN</b> | = personal capacitado/total personal de entidad |

Además de los indicadores establecidos, la entidad deberá realizar los siguientes análisis:

- Análisis horizontal y vertical de los estados financieros de la entidad.
- Crecimiento de los activos.
- Crecimiento de los excedentes.
- Relación proporcional de crecimiento de los activos vs. el comportamiento inflacionario.
- Relación tasa de inflación vs tasa de interés.
- Composición de activos.
- Crecimiento de Aportes.
- Cobertura de préstamos.
- Partícipes por edades.
- Rentabilidad.

## DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Se realiza mediante la definición de indicadores que van a permitir medir el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Si bien se reconoce el grado de dificultad que involucra el obtener medidas que reflejen claramente la productividad y calidad en la gestión de una organización, ello no invalida el uso de parámetros relacionados a estos conceptos, que aporte información relevante para la toma de decisiones



	<b>FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-MCI-CAUD-002 Versión: FINAL
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 19-10-2023 Página: 10 de 11

## DE LA IMPLANTACIÓN DE ESTÁNDARES

Es importante definir los límites dentro de los cuales esa variación se considera normal o deseable. No todas las variaciones requieren corrección, sino sólo aquellas que sobrepasen los límites de los criterios de especificación. El control separa lo normal de lo excepcional para que la corrección se concentre en las excepciones o los desvíos.

La comparación del desempeño real con el proyectado no sólo busca localizar las variaciones, errores o desvíos, sino también predecir otros resultados futuros. Además de proporcionar comparaciones rápidas, un buen sistema de control permite localizar posibles dificultades o mostrar tendencias significativas para el futuro.

Los estándares representan el desempeño deseado; los criterios representan las normas que guían las decisiones. Proporcionan medios para establecer lo que debe hacerse y qué desempeño o resultado debe aceptarse como normal o deseable.

## DE LA EXPRESIÓN DE LOS ESTÁNDARES

Los estándares pueden expresarse en tiempo, dinero, calidad, unidades físicas, costos o índices. El control implica una comparación con estándares establecidos previamente para poner en marcha la acción correctiva cuando se presenta un desvío inaceptable.

Los estándares fijados pueden revisarse y modificarse (si no fueron establecidos de manera apropiada) para adaptarlos a la realidad de los hechos a las posibilidades de la empresa.

## DEL PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA CALIDAD

Es posible que este sea necesario en uno o varios puntos, desde el inicio, proceso y todas las etapas hasta el producto final es decir hasta el servicio ofrecido. La detección temprana de una parte o proceso defectuoso puede ayudar a mejorar el servicio de forma eficiente.

## DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Corresponde al conocimiento y habilidad de la institución para detectar y satisfacer las expectativas y necesidades presentes y futuras del cliente, utilizando las estrategias y planes para mejorar y crear un ambiente que privilegie la orientación del usuario. En consecuencia, deberá comprobarse los mecanismos que utiliza la organización para conocer, antes, durante y después del servicio prestado, grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios con relación al servicio que la entidad entrega, y esto a su vez comparar con otras organizaciones de la misma naturaleza.

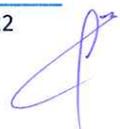
## DE LAS POLÍTICAS PARA UNA CULTURA DE SERVICIOS

Los administradores de la entidad deberán estudiar, definir, aprobar y definir políticas de servicio claras y precisas.

### 10.11. NORMAS DE CONTROL EN EL ÁREA CONTABLE

Las normas de control del área contable se sujetarán al Manual de Contabilidad y de Políticas, Procesos y Procedimientos de contabilidad emitido en base a la Resolución No. SBS – 2013 – 507 de julio de 2013 en la cual la Superintendencia de Bancos expide el Catálogo de cuentas para uso obligatorio de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados.

### 10.12. NORMAS DE CONTROL EN LA INFORMACIÓN FINANCIERA



	<b>FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJSSB-MCI-CAUD-002 Versión: FINAL Fecha: 19-10-2023 Página: 11 de 11
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>	

Las normas de control de información financiera se sujetarán al Manual de Políticas de Inversiones Privativas y No Privativas con Recursos del FCPC de Jubilación y Cesantía de los Servidores de la Superintendencia de Bancos.

### 10.13 NORMATIVA PARA LA ENTREGA DE LA PRESTACIÓN DE JUBILACIÓN Y CESANTIA

Las normas para la entrega de la prestación de jubilación se sujetarán a lo establecido en la Resolución No. 2016 – 280 – F expedida por la Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera en marzo de 2016 y, a lo establecido en el Estatuto del FCPCJCSSB, aprobado con resolución No. SB-DTL-2022-2442 de 27 de diciembre de 2022.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, al 18 de octubre de 2023.



**Ing. Jaime Julián Zambrano Borja,**  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION DEL FCPC**  
**DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE**  
**BANCOS**

**LO CERTIFICO, Quito, Distrito Metropolitano, el 19 de octubre de 2023**

Elaborado por:	Comité de Auditoría	Acta Nro.: FCPCJCSSB-CAUD-2023-002-A de 18 de octubre de 2023
Aprobado por:	Consejo de Administración	Acta Nro.: FCPCJCSSB-CA-2023-008-A de 19 de octubre de 2023

### CONTROL DE REVISIONES

Número de revisión	Fecha	Motivo	Aprobado por	Número de Acta y resolución
Versión 1.0	Oct-2023	Emisión	Comité de Auditoría	FCPCJSSB-CAUD-2023-002-A
FINAL	Oct-2023	Emisión	Consejo de Administración	FCPCJSSB-CA-2023-008-A