

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

ANTECEDENTES

A tres kilómetros de la cabecera cantonal de Cotacachi, en las planicies recostadas al oriente del volcán Cotacachi, se levanta la pujante Parroquia de Quiroga, un pueblo unido y trabajador que día a día en sus labores cotidianas siempre buscan el desarrollo y progreso continuo.

Es en este lugar del turístico Cantón Cotacachi en donde de la mente de un grupo de amigos con un ferviente deseo de superación nace la idea de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, encaminada a contribuir con el desarrollo y crecimiento de la parroquia, además de brindar beneficios comunitarios. Las primeras reuniones informales se la realizó con amigos y personas interesadas en dicho proyecto, quienes realizaron visitas a la Dirección Nacional de Cooperativas y a la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito FECOAC para recibir asesoramiento sobre Cooperativismo y los beneficios económicos-sociales de la implementación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

El proyecto fue tomando forma y cada vez se acrecentaba la esperanza de hacer realidad este tan anhelado sueño de superación, es así que el 03 de abril del 2005 se realiza la Primera Asamblea para la creación de la Pre-Cooperativa de Ahorro y Crédito con una mayoritaria afluencia del pueblo quirogueño en la cual por unanimidad se elige el nombre de “María Auxiliadora de Quiroga”, patrona de la parroquia y una Directiva Provisional.

Finalmente el 03 de enero del 2006 el Ministerio de Bienestar Social hoy llamado Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) emite el Acuerdo Ministerial No. 0619, legalizando las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda.,

viendo cristalizado lo que en un inicio fue una idea, con un número inicial de 77 socios.

Hoy en día la Cooperativa es una institución que camina con pasos firmes y que en forma unánime trabajan por el bienestar de todos los socios, puesto que cooperar significa buscar el bienestar y la satisfacción de los socios mediante el manejo económico de sus recursos en forma transparente.

Actualmente la Cooperativa está representada por los siguientes miembros:

Consejo de Administración:

Presidente: Lic. Santiago Lozano

Secretario: Dra. Cecilia Cobos

Vocales: Sr. Ricardo Terán

Sr. Fábian Haro

Sr. Diego Vaca

Lcda. Angélica Ruiz

Sra. Guadalupe Villalba

Sr. Edwin Andrade

Sr. José Maldonado

Consejo de Vigilancia

Presidente: Lcda. Irene Vaca

Secretario: Agrónomo Segundo Ruiz

Vocales: Sra. Susana Andradade

Sra, Blanca Flores

Sr. Telmo Vaca

Comité de Asuntos Sociales

Sra. Graciela Sarzosa

Sr. Hernando Vaca

Sra. Luisa Terán

Al conocer los inicios de la Cooperativa, misma que se constituye en el punto de enfoque de esta investigación es necesario empezar el estudio del presente tema con un profundo análisis utilizando métodos y técnicas de investigación.

Así mismo la evaluación que se realice será de gran importancia para establecer una base de respuesta y de conocimiento sobre las necesidades de la Cooperativa junto con los posibles problemas que puedan presentarse y sobre lo que realmente es importante para que sus actividades posean un adecuado control.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. de la Parroquia Quiroga perteneciente al Cantón Cotacachi, para identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas actuales de la misma.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Evaluar la Estructura Orgánico Funcional de la Cooperativa.

Analizar el cumplimiento de leyes y principios en las bases administrativas y legales de la Cooperativa.

Analizar el control realizado al sistema de otorgación de créditos, depósitos y demás operaciones habituales de la Cooperativa.

Analizar la calidad de servicio que la Cooperativa brinda a sus asociados.

VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Dentro de este contexto se presentan las variables de Diagnóstico las cuales se contituyen en la base del presente estudio:

- Estructura Orgánico Funcional
- Leyes Vigentes
- Sistema de Otorgación de Crédito
- Control
- Calidad de Servicio

INDICADORES O SUBASPECTOS QUE DEFINEN LAS VARIABLES

Estructura Orgánico Funcional

- Organigrama
- Organización de la Cooperativa
- Representantes
- Consejo de Administración

Leyes Vigentes

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

- Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

- Estatutos

Sistema de Otorgación de Crédito y Control

- Requisitos
- Reglamento
- Políticas
- Asesor de Crédito
- Control

Calidad de Servicio

- Publicidad
- Servicio al Cliente

MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

TABLA N° 1

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADOR	FUENTE	TÉCNICAS	POBLACIÓN
1. Evaluar la Estructura Orgánico Funcional de la Cooperativa.	Estructura Orgánico Funcional	- Organigrama - Organización de la Cooperativa - Representantes	Primaria	- Entrevista - Entrevista - Entrevista	- Gerente - Gerente - Gerente
2. Analizar el cumplimiento de leyes y principios en las bases administrativas y legales de la Cooperativa.	Leyes Vigentes	- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario - Reglamento a la Ley - Estatutos	Primaria	- Entrevista - Entrevista - Entrevista - Encuesta	- Gerente - Gerente - Gerente - Empleados
3. Analizar el control realizado al sistema de otorgación de créditos, depósitos y operaciones habituales de la Cooperativa.	- Sistema de Otorgación de Crédito - Control	- Requisitos - Reglamento - Políticas - Asesores de Crédito - Control	Primaria	- Encuesta - Encuesta - Encuesta - Encuesta - Entrevista - Entrevista	- Oficial de Crédito - Oficial de Crédito - Oficial de Crédito - Gerente - Expertos
4. Analizar la calidad de servicio que la Cooperativa brinda a sus asociados.	Calidad de Servicio	- Publicidad - Servicio al Cliente	Primaria	- Encuesta - Encuesta	- Socios - Socios

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

El estudio se lo realiza en la Parroquia Quiroga específicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda.; es decir que para la elaboración del presente diagnóstico se tiene como población:

En primer lugar a los empleados de la Cooperativa los mismos que por ser un número menor a 30 se realizará un censo.

En segundo lugar a los socios de dicha entidad, los mismos que por ser un número mayor a 30 se empleará el muestreo para así poder aplicar las encuestas correspondientes.

Empleados de la Cooperativa:	5
Socios de la Cooperativa:	813

CÁLCULO DE LA MUESTRA

Por ser el número de socios mayor a 30 se procedió a tomar una muestra representativa de la población a fin de facilitar la recolección de datos.

n= Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la Población

δ = Varianza (0.25)

Z= Nivel de Confianza

E= Nivel de Error

$$n = \frac{N * Z^2 * \delta^2}{E_2(N - 1) + Z^2 \delta^2}$$

$$n = \frac{813(1.96)^2(0.25)^2}{(0.05)^2(813 - 1) + (1.96)^2(0.25)^2}$$

$$n = \frac{195.2013}{2.2701}$$

$$n = 85.98$$

$$n = 86$$

DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Como principales instrumentos investigativos encontramos la Encuesta y la Entrevista, los mismos que son de gran importancia para la investigación, para lo cual citaremos algunas definiciones de cada uno de ellos a fin de obtener una información más clara:

Información Primaria

Los tipos de información primaria que se ha utilizado en el presente estudio son:

- **Entrevista**

La entrevista ha sido elaborada previa a su aplicación, cuyo objetivo fue el de captar información relevante, suficiente y necesaria para poder conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. La entrevista fue realizada al Gerente de la Institución. Además, cabe mencionar que para la entrevista se utilizó una grabadora a fin de retener la información en su totalidad,

- **Encuesta**

Las encuestas han sido estructuradas previamente a fin de poder recolectar información cualitativa necesaria para la elaboración del presente trabajo. Las encuestas fueron aplicadas a los empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda.

Instrumentos para información secundaria

Los instrumentos de información secundaria que se ha utilizado son el Reglamento Interno, Estatutos de la Cooperativa, flyers informativos de la misma, Internet y libros.

EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La evaluación de la información se encuentra desarrollada en la siguiente hoja.

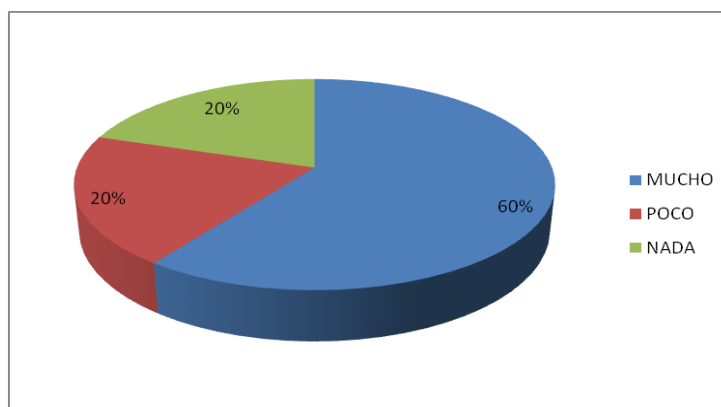
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

Conoce Ud. claramente la Ley que rige a las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

CUADRO N° 1

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	3	60%
POCO	1	20%
NADA	1	20%
TOTAL	5	100%

GRÁFICO N° 1



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

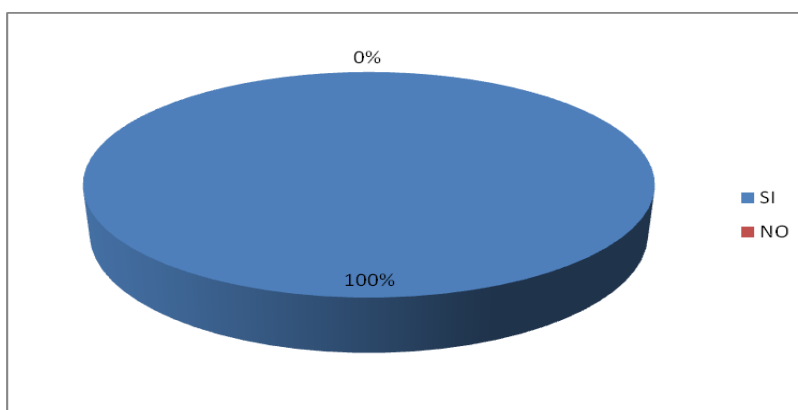
Conocer la Ley que rige a las Cooperativas de Ahorro y Crédito es de gran importancia, puesto que para que un funcionario pueda desempeñarse en forma eficiente y eficaz en su puesto de trabajo es necesario enriquecerse de conocimientos concernientes a su área. Según la encuesta realizada la mayoría de los empleados menciona que si conoce la Ley de Cooperativas, lo que significa que sus labores están apegadas a la Ley. No obstante existe desconocimiento de la Ley por parte de algunos empleados, aspecto que podría solucionarse mediante un curso intensivo acerca de la Legislación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

¿Considera Ud. que las Instituciones Financieras necesitan un Control Interno a fin de garantizar eficiencia y eficacia en el desarrollo y desempeño de sus funciones?

CUADRO N° 2

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

GRÁFICO N° 2



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

Efectivamente el Control Interno dentro de una Institución Financiera es importante, puesto que este proporciona una seguridad razonable a la administración y ayuda a cumplir sus metas y objetivos. La totalidad de los empleados encuestados manifiesta que el Control Interno garantiza la eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.

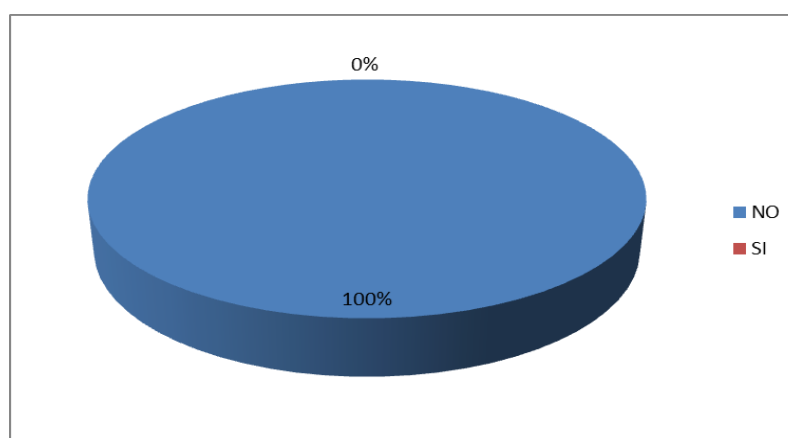
Al realizar un Control Interno riguroso en la Cooperativa existirá suficiencia y confiabilidad de la información financiera, además de vigilar por el cumplimiento de todas las leyes vigentes.

¿Posee la Cooperativa algún documento para regular las funciones del personal que labora en las diferentes áreas?

CUADRO N° 3

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

GRÁFICO N° 3



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

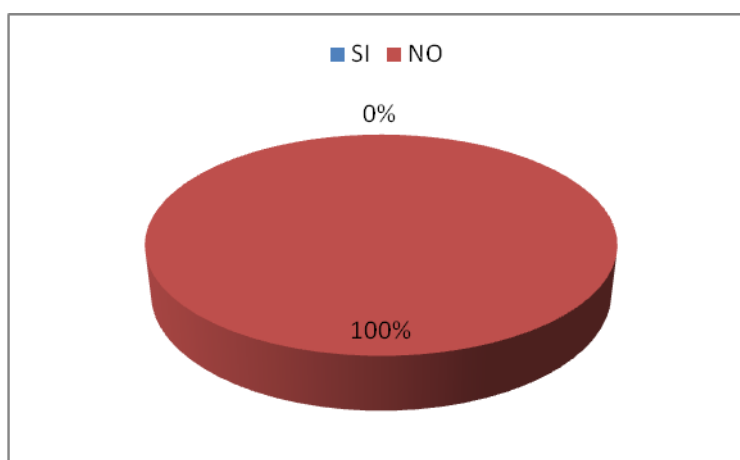
Es necesario que la Cooperativa de forma inmediata elabore un documento para regular periódicamente las funciones del personal que elabora en las diferentes áreas. Pues se hace necesario que las funciones y actividades sean reguladas, evaluadas mediante un formulario de desempeño de cargos, para poder detectar errores involuntarios y corregirlos oportunamente. En su totalidad los empleados encuestados manifiestan que actualmente sus funciones no son reguladas mediante ningún documento.

¿Se ha preocupado alguna vez la Cooperativa por elaborar un Manual de Control Interno?

CUADRO N° 4

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

GRÁFICO N° 4



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

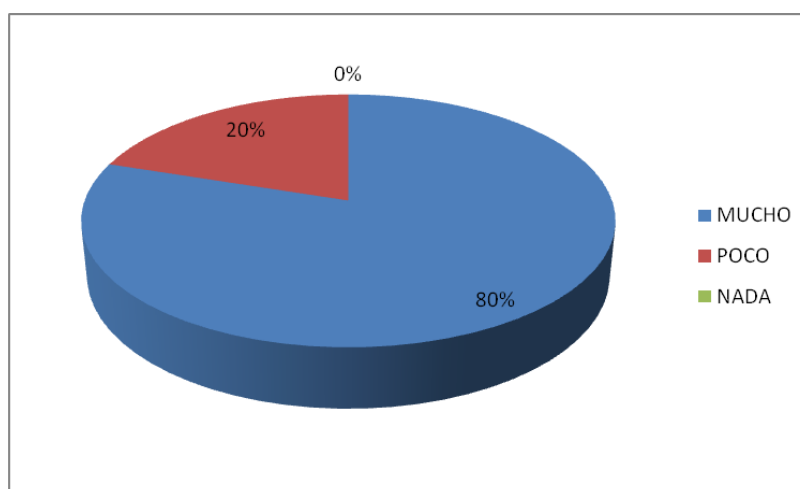
Los empleados de la Institución mencionan que no ha existido preocupación por parte de los Directivos por elaborar un Manual de Control Interno sobre el cual deben regirse todas sus actividades, pero poseer un Manual de esta naturaleza es de suma importancia puesto que mejoraría todos los procesos dentro de la Cooperativa facilitando la realización de actividades y un eficiente desempeño en todas las áreas existentes.

¿Cree Ud. que es necesario aplicar controles dentro de cada área de la Cooperativa?

CUADRO N° 5

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	4	80%
POCO	1	20%
NADA	0	0%
TOTAL	5	100%

GRÁFICO N° 5



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

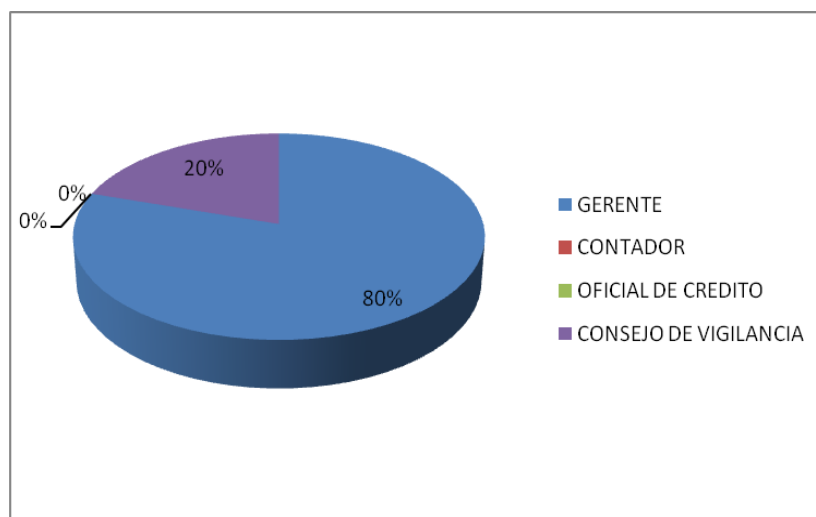
Más del 50% de los empleados coinciden en que es necesario aplicar controles dentro de cada área de la Cooperativa, ya que con la aplicación de controles se estará garantizando el cumplimiento de los objetivos que se traducen en eficiencia y efectividad de las operaciones, confiabilidad de la información financiera proporcionada por cada área de la empresa; así como también el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

¿Quién cree Ud. que debe realizar el proceso de control dentro de la Cooperativa?

CUADRO N° 6

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
GERENTE	4	80%
CONTADOR	0	0%
OFICIAL DE CRÉDITO	0	0%
CONSEJO DE VIGILANCIA	1	20%
TOTAL	5	100%

GRÁFICO N° 6



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

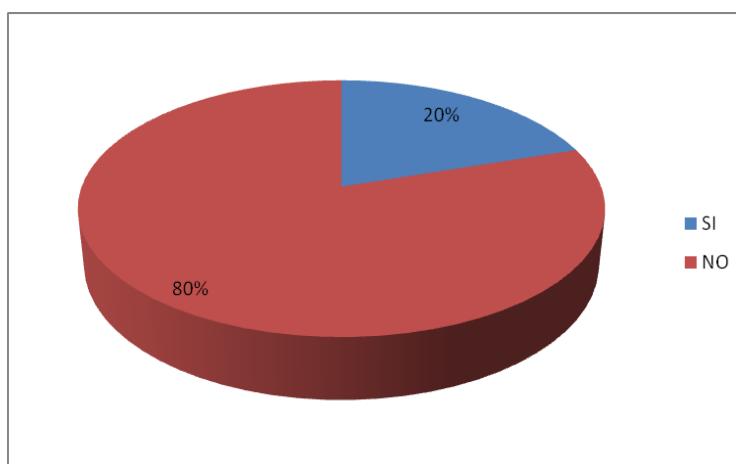
De acuerdo a los resultados que arrojan las encuestas aplicadas a los empleados de la Cooperativa estos mencionan que el Gerente es el que debe realizar el proceso de control dentro de la Cooperativa, es así que el 80% coincide en este aspecto. Mientras que el 20% restante menciona que quien debe realizar el control es el Consejo de Vigilancia, sin desmerecer a mencionado Consejo considero que la persona más idónea para realizar este proceso es el Gerente, puesto que es el que esta diariamente en contacto directo con las diferentes áreas existentes.

¿Conoce Ud. si la Cooperativa posee controles para todas las áreas y si estos son aplicables?

CUADRO N° 7

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

GRÁFICO N° 7



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

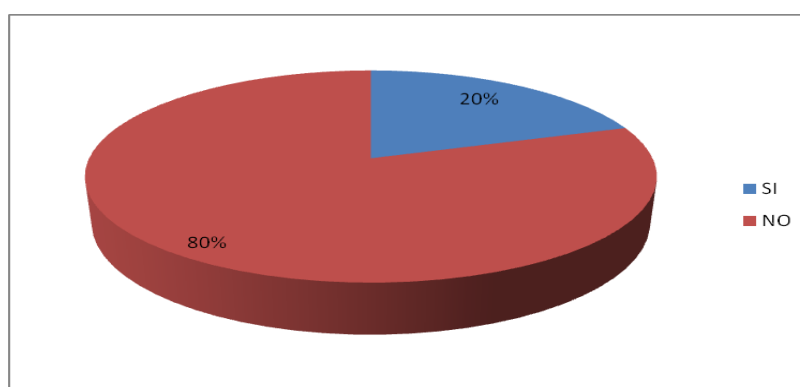
En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. el 80% de los encuestados manifestaron su desconocimiento acerca de la existencia de controles en las diferentes áreas, mientras que el 20% restante reveló que si conocen la existencia de mencionados controles; esto significa que solo una minoritaria parte del personal está al tanto del procedimiento de control existentes; es decir que se hace necesario que todo el personal de las diferentes áreas este al tanto de todos los procedimientos de control que se han establecido. Quizá el control realizado es débil y por lo cual la mayoría desconoce los controles.

¿Cree Ud. que la Cooperativa cuenta con políticas bien establecidas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos ?

CUADRO N° 8

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

GRÁFICO N° 8



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

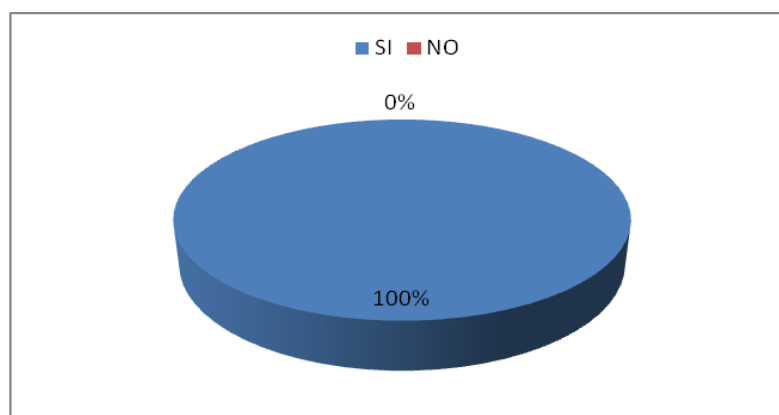
Las políticas de crédito con las que cuenta la Cooperativa son consideradas por la mayoría de los empleados como débiles e incorrectamente establecidas, constituyéndose el 80% un alto porcentaje la Cooperativa se debe reconsiderar el establecimiento de políticas de crédito acordes a la realidad de la Cooperativa, puesto que el definir adecuadamente las políticas de concesión de crédito garantizan un excelente servicio mediante la satisfacción de las necesidades de los socios, y sobre todo mantener liquidez y solvencia en la Institución. No obstante el 20% de los encuestados manifiestan que las políticas son bien establecidas, ante esta diferencia debería existir un consenso adecuado entre los Directivos de la Cooperativa para establecer políticas de crédito que contribuyan al beneficio de la Institución y de sus asociados.

¿Cree Ud. que la adopción de medidas de Control interno en cada área contribuirá al mejor rendimiento de los empleados y una solida imagen Institucional?

CUADRO N° 9

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

GRÁFICO N° 9



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

Todos los empleados sin excepción, coinciden en que la adopción de medidas de Control Interno en todas y cada una de las áreas con las que cuenta la Cooperativa contribuirá al mejor rendimiento de sus actividades y sobre todo a fortalecer la imagen institucional puesto que de esta forma se estará avalizando y garantizando que los depósitos realizados por los socios están seguros en la Cooperativa. La implementación de un Control Interno además ayuda a asegurar una información financiera confiable.

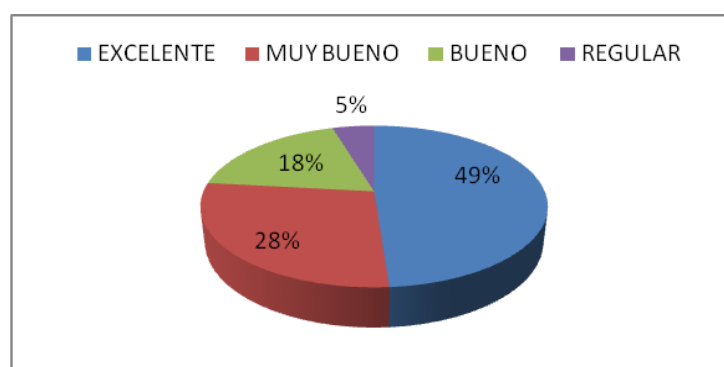
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

¿Como considera Ud. el servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Credito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. a sus socios?

CUADRO N° 10

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	42	49%
MUY BUENO	24	27%
BUENO	16	19%
REGULAR	4	5%
MALO	0	0%
TOTAL:	86	100%

GRÁFICO N° 10



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

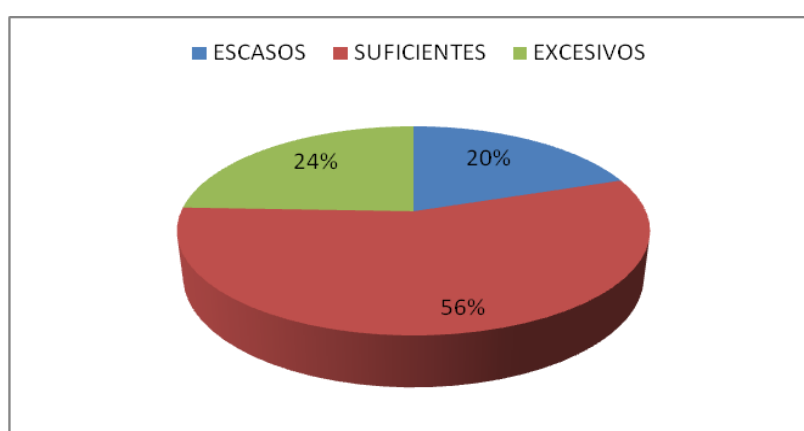
Manifestandose en un 49% los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” consideran que el servicio que reciben es excelente, convirtiendose así en una fortaleza para la Institución puesto que la imagen que proyecta a todos sus asociados es sólida. No obstante el 27% consideran que el servicio es muy bueno, considerando que la atención en el rango de excelente y muy buena representa un nivel de satisfacción. Una minoría representada por el 19% dicen que el servicio es bueno; y, el 5% manifiesta que es regular.

¿Cómo considera que son los requisitos para formar parte como socio de la Cooperativa ?

CUADRO N° 11

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ESCASOS	17	20%
SUFICIENTES	48	56%
EXCESIVOS	21	24%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 11



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

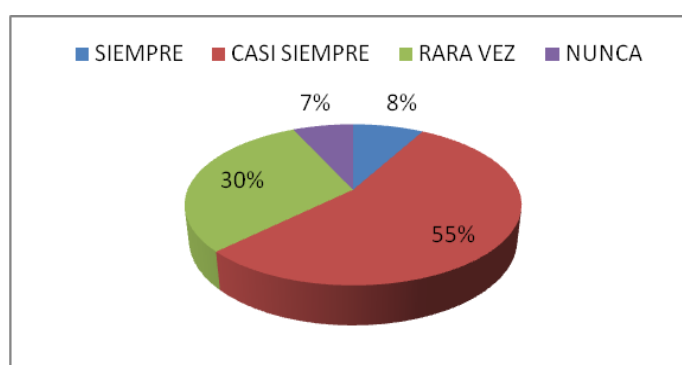
Los requisitos que la Cooperativa solicita para formar parte como socio de la Institución por una minoritaria parte es considerado como escaso, no obstante la mayoría de los socios encuestados consideran que los requisitos son suficientes, este aspecto es importante mencionar puesto que los requisitos que se solicitan son los adecuados. Un 24% de los asociados manifestaron su opinión acerca de que los requisitos son escasos, cabe recalcar que el exceso de papeleo entorpece todos los procesos que la Institución maneja.

¿Conoce Ud. oportunamente las decisiones que toman los Directivos de la Cooperativa?

CUADRO N° 12

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	8%
CASI SIEMPRE	55	55%
RARA VEZ	30	30%
NUNCA	7	7%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 12



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

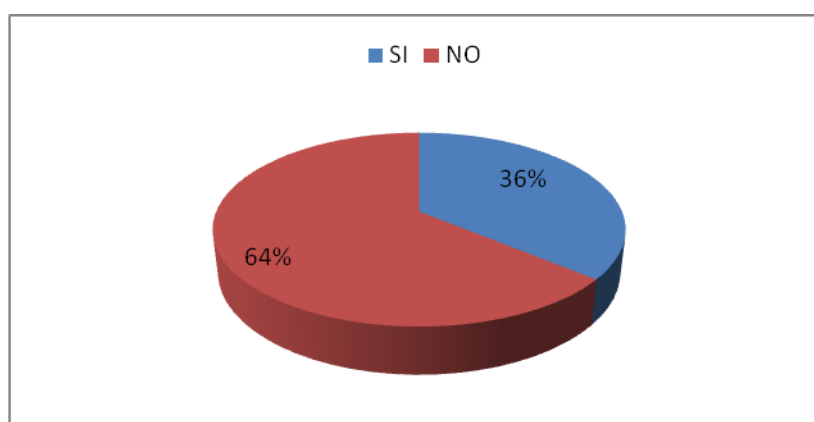
Las decisiones que los Directivos de la Cooperativa toman son conocidas casi siempre por la mayoría de los socios encuestados, considerando el nivel de respuesta se piensa que existe una buena comunicación entre los Directivos de la Institución y los socios que los conforman, aspecto importante, puesto que esto garantiza que las decisiones son sometidas a consenso y podrían corregir posibles errores. Una buena comunicación empuja a las Instituciones a crecer y fortalecerse dentro y fuera de la misma. Así también una pequeña parte manifiesta que rara vez conocen las decisiones de los directivos, esto puede ser debido a que no acuden constantemente a la Cooperativa a realizar alguna transacción e incurrir en el desconocimiento

¿Cree Ud. que la Cooperativa cuenta con políticas bien establecidas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos ?

CUADRO N°13

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	36%
NO	56	64%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 13



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

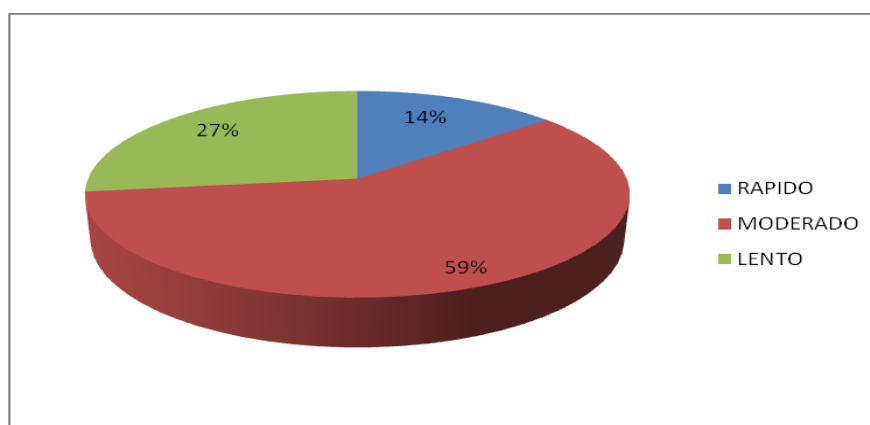
Las políticas de Crédito con las que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. no son bien establecidas, según lo manifestaron los socios encuestados, es así que el 64% de estos mencionan que las políticas no son acordes a la realidad de la Institución, los problemas que pueden originarse debido a la ausencia de tan importantes políticas es que no se logre recuperar la cartera. Y que existe un alto índice de morosidad. Cabe resaltar que una minoritaria parte representada por el 36% de los socios manifiestan que las políticas para la asignación montos mínimos y máximos de créditos son las adecuadas.

¿Cómo considera Ud. el proceso de otorgación de créditos en la Cooperativa?

CUADRO N° 14

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RÁPIDO	23	14%
MODERADO	51	59%
LENTO	12	27%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 14



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

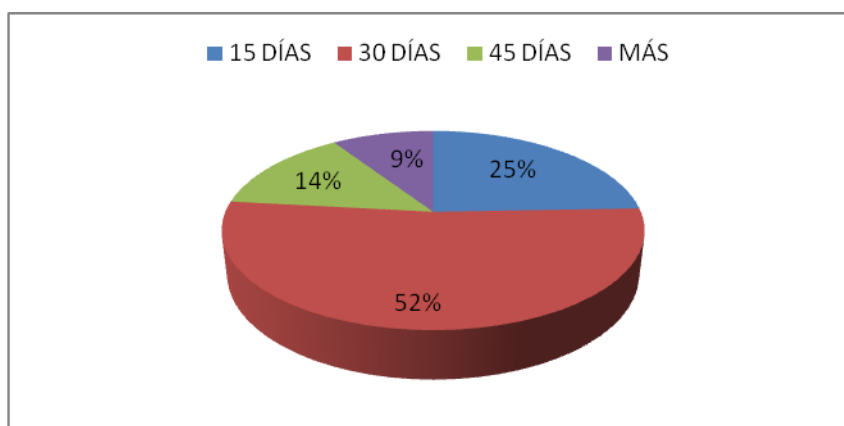
Una reducida parte de los encuestados revelan que el proceso de otorgación es muy rápido; pero también la mayoría de los socios manifiestan que dicho proceso en la Cooperativa es rápido, esto se traduce en el excelente servicio que se brinda a los asociados, esta es una fortaleza para la Institución puesto que los procesos se manejan con rapidez; no obstante el 27% dice que es lento. Los procesos de otorgación de créditos pueden ser rápidos, muy rápidos o lentos dependiendo del monto solicitado, puesto que de esto depende la tramitación de mismo,

Cuándo Ud. solicita un Préstamo ¿Cuál es el tiempo que este se demora en el trámite correspondiente?

CUADRO N° 15

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15 DÍAS	21	25%
30 DÍAS	45	52%
45 DÍAS	12	14%
MÁS DE 45 DÍAS	8	9%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 15



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

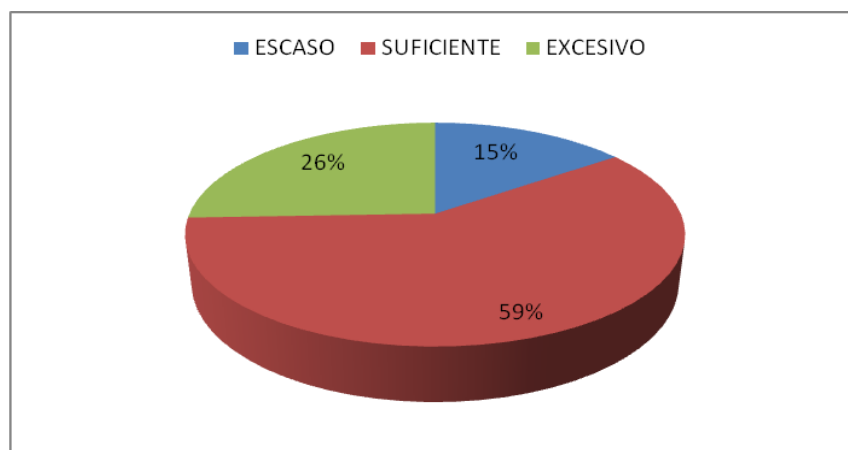
Los resultados que arrojan las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. revelan que el 25% de los socios consideran que el trámite para la otorgación de un préstamo es de 15 días, mientras que más de la mitad de estos mencionan que 30 días es el tiempo que este se demora, no obstante el 14% manifiesta que es 45 días, y, el 9% restante dice que es más tiempo como 2 meses que este se demora en la otorgar un préstamo. El tiempo de demora en la otorgación de un crédito puede deberse al monto solicitado y a los requisitos que los socios deben cumplir, la rapidez con la que los socios presenten los socios disminuye el tiempo de demora y agiliza el trámite.

¿Como considera Ud. la cantidad de requisitos que la Cooperativa solicita para brindar un credito?

CUADRO N° 16

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ESCASO	13	15%
SUFICIENTE	51	59%
EXCESIVO	22	26%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 16



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

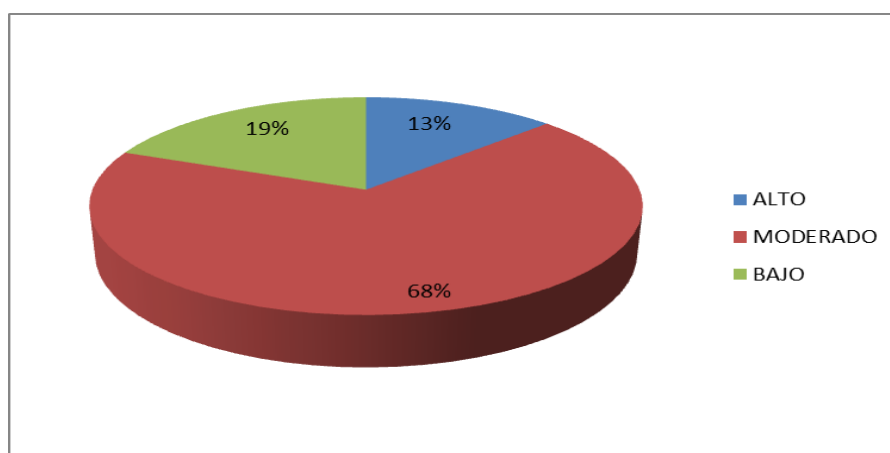
Una pequeña parte de los socios encuestados mencionan que la cantidad de requisitos solicitados es escaso, mientras que más de la mitad de estos manifiestan que los requisitos son suficientes, el excesivo papeleo puede ocasionar el entorpecimiento de todos los procesos que se manejan en la Cooperativa. Además el 26% restante considera que los requisitos son excesivo. Considerando los resultados obtenidos puedo manifestar que los requisitos son los suficientemente adecuados como para que la Institución pueda mantener un pequeño aunque no completo control en mencioandos requisito

El encaje requerido para acceder a un crédito es:

CUADRO N° 17

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	11	13%
MODERADO	59	68%
BAJO	16	19%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 17



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

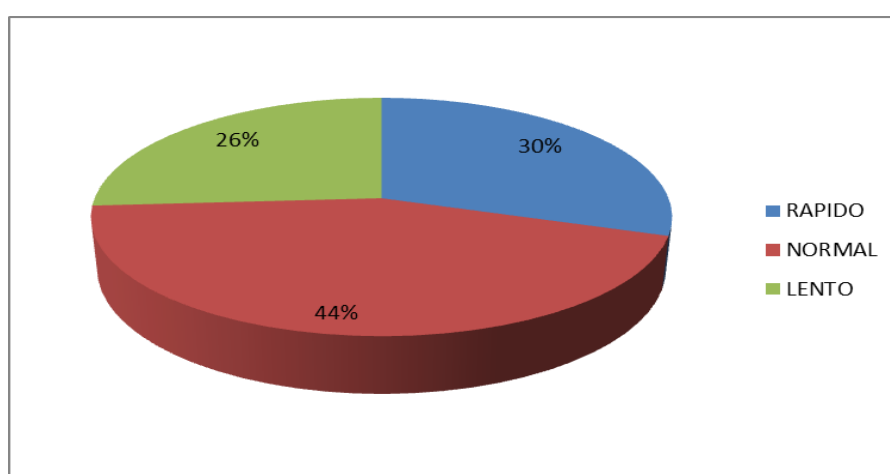
El encaje que la Cooperativa solicita para acceder a un crédito es aceptado por la gran mayoría de sus socios puesto que la mayoría de estos así lo consideran, el establecimiento de políticas en cuanto al encaje se refiere se constituye en un factor importante puesto que es una norma de control interno que toda Institución debe poseer a fin de garantizar la recuperación de cartera. El 13% dicen que el encaje establecido es alto, y el 19% restante dice que el encaje es alto. Considero que el encaje solicitado deber ser equilibrado y acorde a la cantidad del préstamo solicitado.

Al momento de ser atendido el servicio recibido considera Ud. que es :

CUADRO N° 18

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RÁPIDO	26	30%
NORMAL	38	44%
LENTO	22	26%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 18



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

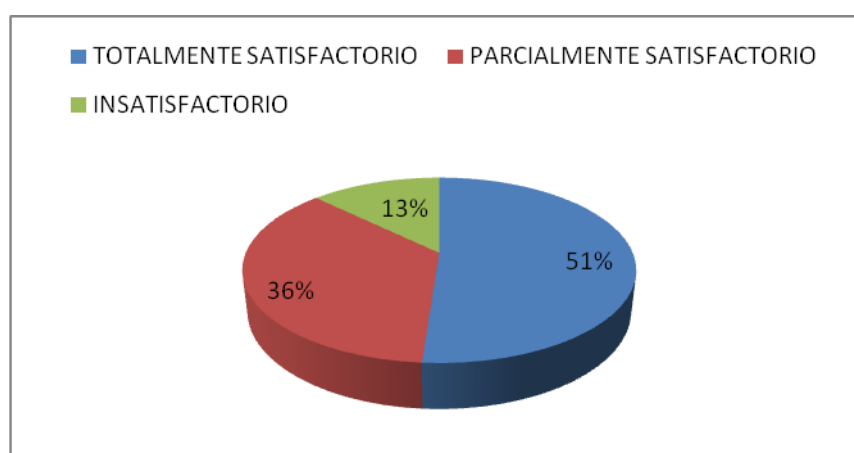
La eficiencia y la eficacia juega un papel preponderante en una Institución, la rapidez con la que se atiende a los socios es importante porque se estará garantizando su entera satisfacción. El 30% de los encuestados mencionan que el servicio es muy rápido, mientras que el 44% manifiestan que el servicio es rápido, la agilidad con la que se atiende a los socios es importante ya que se está optimizando el recurso tiempo, no obstante el 26% restante dice que el servicio es lento, esto puede ser debido a que algunos socios realizan transacciones más complejas y la Cajera se demora más tiempo en atender a unos clientes que en otro.

¿Como califica Ud. la asesoría de crédito que brinda la Cooperativa de Ahorro y Credito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda.?

CUADRO N° 19

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE SATISFACTORIO	51	51%
PARCIALMENTE SATISFACTORIO	36	36%
INSATISFACTORIO	13	13%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 19



FUENTE: Diagnóstico, enero del 2011

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS

La Asesoría de Crédito es importante ya que de esto depende la recuperación de los créditos otorgados, y por lo mismo la mayoría de los encuestados coinciden en que la asesoría que reciben del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. es totalmente satisfactoria, pues así lo demuestra la mayoría de estos; así también el 36% revela que la Asesoría es parcialmente satisfactoria, para solucionar este aspecto es necesario que el personal de Asesoría recibe capacitaciones constantes para así lograr una total satisfacción en el 100% de los socios. Una minoritaria parte como lo es el 13% dice que es insatisfactoria.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

¿Considera Usted que la Estructura Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” se ajusta a la realidad de la misma?

En la entrevista realizada la Gerente de la Cooperativa menciona que la Estructura organizacional esta acorde al tamaño y realidad de la Cooperativa, por el hecho que se cuenta con una oficina operativa, es así que laboran desde el mes de enero el personal mínima e indispensable, que este caso es la gerencia general, el cajero, el oficial de crédito y un auxiliar contable.

¿Considera Usted que de la Estructura Orgánico Funcional depende de gran manera el desarrollo y crecimiento de la misma

Efectivamente el desarrollo, progreso, crecimiento y permanencia de una Institución en el mercado financiero actual depende significativamente de la Estructura Orgánico Funcional que esta posea, puesto que se constituye en la directriz de la Cooperativa hacia la consecución y logro de resultados, satisfaciendo a los clientes internos y externos; además una Institución debidamente organizada, facilita procesos, mejora la imagen y genera resultados en la misma, en cambio una institución desorganizada, sin rumbo se hace un caos, y por ende estaría destinada al fracaso.

¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene bien definidos sus objetivos y metas a alcanzar a corto y largo plazo

Actualmente la Cooperativa se encuentra trabajando en la definición de objetivos y metas, el cambio de Autoridades en la Institución y el proceso de transición los ha rezagado de alguna manera. Desarrollar e implementar objetivos tanto a corto como a largo plazo es fundamental puesto que una institución si no tiene su horizonte bien trazado esta destinada a caer en un abismo y al decrecimiento de la misma.

¿Cómo cree Usted que la Estructura Orgánico Funcional ayuda a la administración de la Cooperativa

La Estructura Orgánico Funcional ayuda mucho, puesto que define las funciones, responsabilidades y habilidades que debe tener cada persona en su cargo, o define el perfil para cada puesto de trabajo, así la administración se encargaría mas de la gestión comercial y no solo operativa de la Cooperativa, porque no hay que descuidar la gestión comercial ya que esta es la que permite el crecimiento.

¿Existe un reglamento formal para regular todas las actividades?

La Cooperativa no cuenta con un reglamento formal para regular las actividades, lo que se constituye en un problema para el correcto desarrollo y funcionamiento de la misma, es necesario desarrollar reglamentos, pues así se obtendría mejores resultados, actualmente se esta trabajando en el desarrollo de un reglamento para el área de crédito y cobranzas para luego ser revisado y posteriormente aprobado, con este reglamento sin duda alguna el proceso de otorgación de créditos y recuperación de cartera será más efectivo.

¿Existen canales de comunicación adecuados hacia niveles superiores e inferiores que proporcionen un eficiente y veraz flujo de información sobre directrices de la Cooperativa?

Los canales de comunicación dentro de la Cooperativa están mejorando puesto que se tiene reuniones mensuales, en las cuales se exponen los diferentes temas a tratar, los problemas, soluciones y se formulan estrategias para el desarrollo, progreso y crecimiento de la Institución, y por ende por el bienestar de todos sus socios. Las decisiones que en estas reuniones se toman son compartidas luego por los empleados de la Cooperativa a fin de que todos estén al tanto de la situación actual de la Cooperativa.

¿Cómo considera Ud. el Control realizado a las actividades de la Cooperativa?

El Control realizado a las actividades de la Cooperativa es débil, se esta trabajando en esos temas, puesto que el Control debe ser constante y diferente para cada una de la áreas de la Cooperativa, el establecimiento de controles ayuda a la Administración a identificar, analizar y corregir posibles problemas, es así que se requiere urgentemente de la elaboración de un Manual. Además el Control Interno en sí es una herramienta útil para que la Administración dirija su gestión y obtenga una seguridad razonable de que las actividades se están consumiendo al logro de sus objetivos.

¿Considera Ud. que un Manual de Control Interno contribuiría al desarrollo del la Cooperativa?

Efectivamente un Manual de Control Interno contribuiría al desarrollo de la Cooperativa, puesto que se constituiría en una herramienta gerencial para brindar una seguridad razonable de que los objetivos gerenciales están

siendo alcanzados, que los empleados están siendo eficientes y eficaces en el diario desempeño de sus labores en su puesto de trabajo.

¿Existe políticas y procedimiento de Control Interno para cada una de las áreas de la cooperativa?

La Gerente menciona que a pesar de ser necesarios la Cooperativa no cuenta con Políticas y Procedimientos de Control Interno, se requiere urgentemente que dichas Políticas y Procedimientos sean establecidas a fin de que la Institución alcanza los objetivos y metas propuestas.

CONSTRUCCIÓN MATRIZ FODA

TABLA N° 2

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Buena atención y servicio al cliente - Personal capacitado - Buenas relaciones interpersonales - Excelente ambiente laboral - Asesoramiento personalizado de crédito. - Buenos canales de comunicación hacia niveles superiores e inferiores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Débiles Políticas de Cobranza y Crédito - Publicidad escasa - No existe un Manual de Control Interno - No existe un documento que regule las funciones del personal que labora en las diferentes áreas de la Cooperativa. - Escaso Control en las diferentes áreas de la Cooperativa. - Demora en el proceso de otorgación de créditos.

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

TABLA N° 3

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- Socios interesados en colocar Inversiones en Depósitos a Plazo Fijo- Aumento de la población de la Parroquia- Inversión externa.- Tecnología- Expansión de la Cooperativa mediante el aumento de Sucursales- Aumento de socios mediante la creación de nuevos servicios cooperativos.	<ul style="list-style-type: none">- Competencia- Crisis económica- Desempleo- Baja de remesas de los emigrantes- Inestabilidad Económica- Inestabilidad Tributaria y constantes reformas a Leyes de la misma naturaleza.

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

CRUCES ESTRATÉGICOS

La Matriz de los Cruces Estratégicos FO, DO, FA, DA se encuentran desarrollados en la siguiente hoja.

TABLA N° 4

	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buena atención y servicio al cliente - Personal capacitado - Buenas relaciones interpersonales - Excelente ambiente laboral - Asesoramiento personalizado de crédito. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Débiles Políticas de Cobranza y Crédito - Publicidad escasa - No existe un Manual de Control Interno - No existe un documento que regule las funciones del personal que labora en las diferentes áreas de la Cooperativa. - Herramienta Tecnológica
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socios interesados en colocar Inversiones en Depósitos a Plazo Fijo - Aumento de la población de la Parroquia - Inversión externa. - Tecnología 	<p>FO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informar periódicamente a los socios acerca de las buenas políticas de recaudación de cartera y crédito, para de esta forma poder mantener firmes o reformar las políticas existentes. 	<p>DO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mediante la tecnología existente en el mercado se puede implementar un mejor sistema de control interno computarizado puesto que el seguimiento y monitoreo de las actividades realizadas en la cooperativa serían más minucioso beneficiando a la Cooperativa.

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expansión de la Cooperativa mediante el aumento de Sucursales - Aumento de socios mediante la creación de nuevos servicios cooperativos. 	<p>FO</p> <p style="text-align: center;">TABLA N° 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - El personal constantemente con nuevos sistemas informáticos computarizados y software actual y seguros, a fin de garantizar la confiabilidad de los informes y reportes que estos generan al realizar transacciones. - La Cooperativa cuenta con un Asesoramiento personalizado de crédito, lo cual es un beneficio para la cooperativa y una oportunidad de expansión mediante el aumento de Sucursales, su crecimiento puede ser viable puesto que los habitantes de la Parroquia y porque no del Cantón pueden decidir formar parte de la Cooperativa debido la excelente asesoría de crédito que esta brinda. 	<p>DO</p> <ul style="list-style-type: none"> - La existencia Socios interesados en colocar Inversiones en Depósitos a Plazo Fijo es un factor importante puesto que al poseer más liquidez se puede desarrollar una publicidad masiva con los objetivos de que toda la ciudadanía de conozca su existencia y sea socio de la misma. - El aumento de socios mediante la creación de nuevos servicios cooperativos, y en sí el crecimiento del capital de la Cooperativo exigen la creación e implementación de un Manual de Control Interno.
---	--	--

TABLA N° 6

<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none">- Competencia- Crisis económica- Desempleo- Baja de remesas de los emigrantes- Inestabilidad Económica- Inestabilidad Tributaria y constantes reformas a Leyes de la misma naturaleza.	<p>FA</p> <ul style="list-style-type: none">- Las buenas relaciones interpersonales de los empleados de la Cooperativa se traducen en un excelente servicio a los socios, lo cual puede ayudar a combatir y superar a la competencia puesto ya que los socios preferirán el buen servicio y atención personalizada.- La Cooperativa cuenta con personal capacitado lo cual significa que está listo para afrontar posibles cambios y reformas a Leyes Tributarias que se dan a nivel nacional e internacional.	<p>DA</p> <ul style="list-style-type: none">- Incrementar la difusión de la publicidad de la Cooperativa con el objeto de captar la mayor cantidad de socios, en especial en las comunidades de la Parroquia, puesto que ahí es donde se podría fácilmente la captación de socios mediante la prestación de servicios cooperativos que beneficien a dichas comunidades.- Realizar una campaña masiva publicitaria contribuirá a combatir a la Competencia, ya que la Cooperativa será más conocida teniendo mayor popularidad y aceptación entre la población de la Parroquia y del Cantón.
--	--	---

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

TABLA N° 7

	<p>FA</p> <ul style="list-style-type: none">- Debido a la crisis económica mundial que da como resultado la baja de remesas de los emigrantes, se debe implementar tarifas acordes a la realidad de la Parroquia Quiroga para que exista mayor accesibilidad a los créditos, beneficiando a todas las personas interesadas en acceder a créditos y por ende formar parte de la Cooperativa.	<p>DA</p> <ul style="list-style-type: none">- Inestabilidad Tributaria y constantes reformas a Leyes de la misma naturaleza serían fácil de superar y de actualizarse con la existencia de un Manual de Control Interno en el que es detalle de manera clara y precisa los procedimientos y controles que se deben efectuar a los rubros y cuentas afectadas por dichas reformas tributarias.
--	--	--

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

Identificación del Problema

De la investigación realizada aplicando las diferentes técnicas y métodos de investigación científica se determinó que el problema de mayor incidencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. es la ausencia de un Manual de Control, problema que es causado básicamente por la escasa preocupación por parte de los Directivo por elaborar un Manual de Control interno en el que se defina y se establezca claramente las funciones, responsabilidades y procedimientos que los empleados deben realizar en el diario desempeño de sus actividades.

Además se debe analizar la posibilidad de reformular y establecer nuevas políticas de Crédito para reducir la cartera vencida y garantizar su solvencia y liquidez.

La falta de controles sin duda alguna se convierte en una limitación que afecta significativamente al desarrollo organizacional de la Cooperativa, porque genera desinformación sobre las tareas que todos y cada una de los empleados deben realizar.

Si no se corrigen los problemas mencionados la cooperativa podrá tener problemas financieros debido al alto índice de morosidad existente y sobre todo no tener información financiera confiable.

La Cooperativa debe estructurar un Sistema de Control Interno, establecer metas y objetivos a corto y largo plazo para obtener un desarrollo acorde a la evolución del mercado financiero actual.

CAPÍTULO II

BASES TEÓRICAS

COOPERATIVISMO Y ORGANISMOS DE CONTROL

ORIGEN DEL COOPERATIVISMO

La historia del sistema cooperativo se remonta a la práctica de diferentes modalidades de asociación tradicional, especialmente en el ámbito rural y en actividades de carácter agropecuario, como por ejemplo en Latinoamérica, los ayllus de la cultura Inca que comprendió lo que ahora es Perú, Bolivia, Ecuador, parte de Chile y el norte argentino. Este sistema de cooperativismo en épocas pasadas, que se identificaba por la autoayuda, solidaridad y cooperación entre sus integrantes en las diferentes actividades fueron determinantes para iniciar lo que hoy se conoce como los principios del sistema cooperativo.

El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo de producción, sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos países, y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que las han implantado.

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/funhistocooperativa.htm>, menciona los siguientes Principios Cooperativos

- **Primer Principio: Adhesión Voluntaria y Abierta**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus recursos y dispuestas a aceptar las

responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.

- **Segundo Principio: Gestión Democrática por parte de los Socios**

Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Las personas elegidas para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios. En las cooperativas de primer grado, los socios tienen iguales derechos de voto (un socio, un voto), y las cooperativas de otros grados están también organizadas de forma democrática.

- **Tercer Principio: Participación Económica de los Socios**

Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital normalmente es propiedad común de la cooperativa. Normalmente, los socios reciben una compensación, si la hay, limitada sobre el capital entregado como condición para los socios asignan los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa posiblemente mediante el establecimiento de reservas, de las cuales una parte por lo menos serían irrepartible; beneficiando a los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa: y el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios.

- **Cuarto Principio: Autonomía e Independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, los

términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa.

- **Quinto Principio: Educación, Formación e Información**

Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Ellas informan al gran público, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperación.

- **Sexto Principio: Cooperación entre Cooperativas**

Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

- **Séptimo Principio: Interés por la Comunidad**

Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios, significando esto el interés por el desarrollo de la comunidad.

TIPOS DE COOPERATIVAS

<http://www.decoop.cl/Inicio/FomentoCooperativo/CursosenL%C3%ADnea/DEFINICI%C3%93NYTIPODECOOPERATIVAS/tabid/128/Default.aspx>, clasifica a las Cooperativas de la siguiente manera:

- **Cooperativas de producción**

Cooperativas de Producción son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una empresa manejada en común.

- **Cooperativas de consumo**

Las Cooperativas de Consumo son aquellas que tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio, a fin de que estos obtengan beneficios a través de este tipo de cooperativas.

- **Cooperativas de ahorro y crédito**

Cooperativas de Ahorro y Crédito son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas, para lograr la obtención de beneficios cooperativos.

- **Cooperativas de servicios**

Cooperativas de Servicios son las que, sin pertenecer a los grupos anteriores, se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, con la prestación de servicios.

ORGANISMOS DE CONTROL

Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) se encarga de promover y fomentar activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad y que permiten, facilitan o promueven que ciertos individuos o grupos de la sociedad sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, y apartados, rechazados o excluidos de las posibilidades de acceder y disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales.

El Ministerio de Bienestar Social inició su accionar en programas específicos como: Seguridad Social, Protección de Menores, Cooperativismo, Promoción Popular y Bienestar Social.

Dirección Nacional de Cooperativas en el Ecuador.

La Dirección Nacional de Cooperativas es la dependencia del Ministerio de Bienestar Social (hoy Ministerio de Inclusión Económica y Social) que, que se encarga de gestionar las acciones técnico legales para la aprobación y registro de las organizaciones cooperativas; fiscalizar, auditar, capacitar, asesorar, aprobar planes de trabajo; promover la integración y desarrollo de las organizaciones del movimiento cooperativo nacional y vigilar por el cumplimiento de la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y Reglamentos Especiales.

Según <http://www.buenastareas.com/ensayos/Direccion-Nacional-De-Cooperativas/880881.html> menciona las siguientes atribuciones:

- Aprobar los estatutos de las cooperativas y demás organizaciones de integración del movimiento y sus reformas, así como también de los institutos y establecimientos particulares que se dediquen a la enseñanza de la doctrina cooperativa a la promoción de este sistema.
- Aprobar los planes de trabajo de todas las organizaciones cooperativas, reformarlos o vetarlos si fuere el caso;
- Formular y presentar a la aprobación del Ministerio de Previsión Social los reglamentos especiales que juzgare indispensable expedir para la aplicación de la Ley;
- Efectuar la disolución o liquidación de las organizaciones cooperativas, de acuerdo a la Ley, o intervenirlas cuando no haya posibilidad de arreglo o entendimiento entre los socios, o cuando funcione mal la organización;
- Realizar el censo y elaborar la estadística del movimiento cooperativo, para evaluar su funcionamiento y desarrollo;
- Aprobar el sistema contable que deben llevar las cooperativas;
- Fiscalizar y examinar la contabilidad de todas las cooperativas y de las organizaciones de integración del movimiento;
- Dar asesoramiento técnico a las cooperativas;
- Coordinar los planes de fomento cooperativo;
- Supervisar y aplicar sanciones a las cooperativas, dirigentes o socios responsables, si así fuere procedente.

Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC) del Ecuador.

La FECOAC es uno de los primeros organismos de integración que se constituyó legalmente en el Ecuador.

Los objetivos perseguidos por la FECOAC son esencialmente de promover la creación de cooperativas de la misma línea, ofrecer asistencia técnica y unificar normas administrativas y contables, proporcionar servicios de auditoría y fiscalización, gestionar créditos y apoyar la creación de uniones provinciales y regionales, entre otras actividades. La FECOAC está administrada por representantes de las cooperativas de ahorro y crédito socias, elegidos en Asamblea General en base a su formación profesional y experiencia cooperativa.

MARCO LEGAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL ECUADOR

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario es la que establece las reglas generales y permanentes sobre las cuales deben regirse las Cooperativas, la ley es dictada por el poder competente.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario fue expedida considerando el artículo 283 de la Constitución de la República, establece que el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta popular y solidaria y las demás que la Constitución determine, la economía popular y solidarias se regulara de

acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

En la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario se menciona que el sector financiero popular y solidario se compone de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Cabe resaltar lo que menciona la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en su Artículo 1 (Pág. 2):

“Para efectos de la presente Ley, entiende por Economía Popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación, reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital”.

El Artículo 3 (Pág. 3), señala lo siguiente:

“La presente Ley tiene por objeto: Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;

Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay; Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero popular y Solidario; Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley; y, Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento”.

Reglamento de la Ley de Cooperativas

El Reglamento de La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario es una colección de órdenes y reglas impuestas por autoridad competente. En el Reglamento se mencionan las condiciones y requisitos para que una Cooperativa pueda constituirse y su Estatuto pueda ser aprobado.

MANUALES

CONCEPTO

Según RUSENAS, Rubén (1999, Pág. 42) Dice: “Manual es aquel que agrupa y reúne los lineamientos generales del ente, expresando los objetivos principales a seguir, definiendo los fines a alcanzar, detallando los medios y estableciendo las políticas a cumplir”.

Según <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.o.shtml> menciona: “Los manuales son piezas básicas

dentro de una empresa. Su elaboración debe ser una de las actividades centrales de la organización y debe ser explícitamente contemplado dentro del plan de desarrollo de la función del control interno”

Las definiciones antes mencionadas señalan el significado de los manuales, la importancia de estos en una organización puesto que juegan un papel vital para el correcto funcionamiento de la misma y sobre todo mencionan los aspectos relevantes que estos poseen. A continuación añado mi definición diciendo que

Los Manuales son aquellos que se constituyen en el punto de partida para cualquier entidad, puesto que se describen en forma clara los procedimientos y controles que se deben llevar a cabo en cada área o departamento de la empresa para realizar sus actividades enmarcadas en principios que contribuyan a alcanzar la eficiencia y la eficacia de las mismas.

OBJETIVOS E IMPORTANCIA DE LOS MANUALES

- Dotar a la administración de un instrumento que describa y unifique los procedimientos y criterios mínimos que faciliten la evaluación del sistema de control interno por parte de las Unidades de Control Interno.
- Proporcionar información retro alimentadora para la toma de decisiones en el proceso de gestión de la empresa, contribuyendo así, a mejorar la eficiencia y efectividad en todas las labores cotidianas de la empresa.
- Garantizar que todos los activos estén salvaguardados contra el desperdicio, la pérdida, la mala utilización, el uso no autorizado y el fraude realizado por parte de funcionarios coludidos o no.

- Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc., además de coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones para lograr la eficiencia y eficacia de los funcionarios en las actividades inherentes a su cargo
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales, optimizando de mejor manera todos los recursos con los que cuenta la empresa.
- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución, para poder precisar funciones, responsabilidades y delegación de funciones.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal existente y nuevo ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto existente en la organización.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, además de intervenir en la consulta de posibles dudas de todos los colaboradores de la organización en alguna política o procedimiento que va a llevarse a cabo.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas, omisiones o errores involuntarios facilitando las labores de auditoría interna y externa, evaluación del control interno y valoración de riesgos.

- Aumenta la eficiencia y eficacia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo ayudando a la coordinación de actividades y evitar duplicidades, optimizando los recursos con los que cuenta la organización.

La importancia de los manuales radica en que este se considera como una función de mantener informado al personal clave de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente. Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. En esencia, los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa.

Los Manuales logran mantener un sólido plan de organización asegurando que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización, pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.

Un Manual es importante puesto que sirve como una guía en el adiestramiento de novatos siendo instrumentos útiles en la capacitación del personal, es decir se constituye en una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar. Ayudan a institucionalizar y hacer efectivos los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc. Posibilitan una delegación efectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

TIPOS DE MANUALES

Dentro de las técnicas para documentar una empresa se puede encontrar distintos tipos de manuales, cada uno para un determinado fin.

Según RUSENAS, Rubén (1999, Pág. 42:56) su clasificación es la siguiente:

Manuales de Sistemas, Métodos y Procedimientos Manuales

Entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

Manuales de Técnicas

En el Manual de Técnicas se especifica y se explican las pautas, pasos, procedimientos que deben seguirse en una institución para aplicar alguna técnica específica.

Manuales de Organización

Es este se incluyen todos aquellos aspectos que detallan la estructura, sus relaciones y sus responsabilidades, de cada empleado y cualquier otra información que muestre la organización desde un punto de vista formal.

Manuales de Políticas

Documenta las guías de acción generales en diferentes áreas de una empresa tales como: recursos humanos, mercadeo, finanzas, producción y otras. Las políticas se enuncian en forma declarativa y deben guiar la pauta de acción de los empleados para cada una de las áreas que se deben documentar.

Manual de Normas y Procedimientos

Detalla todos los procedimientos que se realizan en la empresa, estos manuales establecen pautas específicas acerca de las normas aplicables en forma general o específica para los procedimientos identificados en la organización.

Manuales de Contabilidad

En el área contable los manuales tienen una aplicación amplia ya que permiten guiar el trabajo que debe llevar a cabo el personal del departamento de contabilidad, entre los que se destacan:

Manuales de Políticas Contables

Detalla las políticas contables que se siguen respecto a los registros contables, las políticas deben ser de acuerdo con los principios de contabilidad, preferentemente deben ser organizadas, enunciadas y detalladas en el orden que son presentadas las partidas en los Estados Financieros y a los que son asociadas

Los Manuales de Políticas Contables detallan en forma minuciosa la forma en la que deben ser elaborados los Estados e Informes Financieros.

Manuales de Código Contable

Es denominado algunas veces manuales de codificación de cuentas, clasificador de cuentas o simplemente manual de cuentas. En el se detallan todas y cada una de las cuentas, su naturaleza y la forma en que se debitan o acreditan, mejorando y ampliando así las cuentas que se vayan generando de acuerdo al movimiento económico que van realizando cada organización o institución de acuerdo a la actividad que realizada.

- **Manuales de Normas y Procedimientos Contables**

Detalla bajo el esquema de responsabilidad/ acción todos los procedimientos contables, también puede especificar los asientos de tipo contable que se realiza para un determinado procedimiento, igualmente puede establecer las normas que sean aplicables a cada uno de los procedimientos previamente definidos.

Manuales de Control Interno

Es aquel que detalla los controles y autocontroles que se debe realizar en una organización, la misma que está conformada por el conocimiento, puesto en practica y verificación de normas de auditoría, en el cual se evalúan todas las áreas concernientes dentro de una organización a fin de mejorar su desarrollo y crecimiento por medio de la evaluación y control adecuado para cada uno de ellos, apegados a una normativa legal vigente y amparado en normas y procedimientos internos.

ELEMENTOS DE UN MANUAL

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manuales denormasyprocedimientos/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manuales_denormasyprocedimientos/), menciona los siguientes elementos:

- Estructura orgánica de la organización
- Funciones esenciales de cada área
- Plan de cuentas, con sus divisiones y subdivisiones e indicaciones para el uso de cada rubro
- Formato, formularios a utilizarse explicando su forma de empleo.
- Textos de entrada original, auxiliares, señalando la fuente, registros y formas de control.

- Procedimientos de trabajo para cada tarea expuesto minuciosamente.
- Responsabilidad: Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.

CONTROL INTERNO (INFORME COSO II)

DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Según ESTUPIÑAN, Rodrigo (2006, Pág. 25) Manifiesta: “Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.

Según MANTILLA, Samuel (2005, Pág. 14) Afirma: “Control Interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable”.

Según ARENS, Alvin (2007, Pág. 270) menciona: “Un sistema de Control Interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una

seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas.”

Los Autores manifiestan el significado del Control Interno diciendo que es un conjunto de políticas y procedimientos, según las definiciones antes citadas puedo añadir una definición personal manifestando lo siguiente:

Control Interno es un proceso que proporciona seguridad en la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables en una empresa, además este es de vital importancia, puesto que juega un papel fundamental en el correcto funcionamiento y la permanencia de la misma.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

TIPOS DE CONTROLES INTERNOS

Según Samuel Mantilla los Controles Internos son de dos tipos:

Control Interno Administrativo

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados

financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable.

Control Interno Financiero

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistema contables. Este control contable no sólo se refiere a normas de control con fundamento puro contable, sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro.

RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO

Cada individuo en una entidad desempeña algún papel en la ejecución del Control Interno. Los roles varían en responsabilidad e involucramiento. La responsabilidad del Control Interno es de la Administración, del Consejo de Directores, de los Auditores Internos y otro personal.

Administración

La administración es responsable directa de todas las actividades de una entidad, incluyendo sus sistema de control interno. Los administradores principales a cargo de las unidades organizacionales tienen responsabilidad por el control interno relacionado con los objetivos de las unidades. Ellos guían el desarrollo y la implementación de las políticas de control interno y de los procedimientos que dirigen los objetivos de sus unidades y aseguran que sean consistentes con los objetivos globales de la entidad. Ellos proveen dirección, por ejemplo, sobre la estructura organizacional de la entidad y la incorporación de personal y las prácticas de entrenamiento, así como sobre Presupuestación y otros sistemas de información que promueven el control sobre las actividades de las unidades. En este sentido, en una responsabilidad que deriva en cascada,

cada director ejecutivo es efectivamente el jefe para su esfera de responsabilidad.

Consejo de Directores

La administración es responsable ante el consejo directivo o patronato, el cual gobierna, orienta y supervisa. Seleccionando la administración, el consejo tiene un rol principal definiendo que espera en integridad y valores éticos, y puede conformar sus expectativas mediante sus actividades de supervisión. De manera similar, reservándose autoridad en ciertas decisiones claves, el consejo puede jugar un papel en definir los objetivos de alto nivel y en la planeación estratégica, y con la supervisión que provee, está implicado profundamente en el control interno.

Audidores Internos

Los auditores internos examinan directamente los controles internos y recomiendan mejoramientos. Los estándares establecidos por el Instituto de Auditores Internos especifican que el alcance de la auditoría interna debe cubrir el examen, la evaluación adecuada y la efectividad del sistema de control interno de la organización y la calidad del desempeño en la realización de las responsabilidades asignadas.

Los estándares establecen que los auditores internos deben: revisar la confiabilidad y la integridad de la información financiera y operativa y de los medios empleados para identificar, medir, clasificar, y reportar tal información; revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones que puedan tener un impacto significativo en las operaciones y reportes y deben determinar si la organización los está cumpliendo; revisar las operaciones o programas para indagar si los resultados son consistentes con los objetivos y las metas establecidas y si

las operaciones o programas se están llevando a cabo como fueron planeados.

Otro personal

El control interno es, en algún grado, responsabilidad de cada persona en una entidad y por consiguiente debe ser parte explícita o implícita de la descripción del trabajo de cada uno. Todos los colaboradores desempeñan algún rol en la labor de control, pueden producir información usada en el sistema de control interno, además todo el personal deber ser responsable por comunicación de los problema en operaciones a un nivel organizacional más alto, el no cumplimiento del código de conducta, u otras violaciones de políticas o acciones ilegales. El control interno se apoya en verificaciones y balances, incluyendo la segregación de deberes.

ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

El COSO II incrementa a ocho los elementos del Control Interno, los mismos que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo. Los elementos del Control Interno son los siguientes:

Ambiente Interno de Control

El ambiente de control consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización.

Según el COSO II (Pág. 19) manifiesta: “El Entorno de Control marca las pautas de comportamiento de una organización y tiene influencia directa en el nivel de

compromiso del personal respecto al control. Constituye la base de todos los demás elementos de control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen el entorno de control se encuentran la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar: la manera en que la dirección distribuye la autoridad y la responsabilidad y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración”.

Los valores éticos no solo deben ser comunicados, sino también acompañados por una orientación explícita de lo que es bien y mal. Los códigos formales de conducta corporativa son importantes y sirven de base para un programa eficaz de ética.

La filosofía y estilo de la alta dirección se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos, estrategias, su difusión y la responsabilidad de informar sobre su cumplimiento; el compromiso hacia el cumplimiento de leyes, normas y otras regulaciones aplicables; los niveles de riesgos que acepta; presentación amplia de la información financiera y de gestión; la selección de alternativas en cuanto a la aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o las Normas Internacionales de Información Financiera; la prudencia utilizada en la determinación de las estimaciones; y, la comunicación amplia con el personal de la organización y con terceros relacionados.

Sobre la base de la estructura orgánica se deben establecer los manuales de funciones y de procesos para darle operatividad.

La alineación de la autoridad y la responsabilidad se efectúa para animar las iniciativas individuales dentro de límites. La delegación de autoridad significa traspasar el control central de algunas decisiones hacia niveles

inferiores, es decir, a los individuos que están más cerca de las transacciones empresariales cotidianas.

El ambiente de control proporciona una atmósfera en la cual la gente conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades de control. Sirve como fundamento para los otros componentes. Dentro de este ambiente, la administración valora los riesgos para la consecución de los objetivos específicos. Las actividades de control se implementan para ayudar a asegurar que se están cumpliendo las directivas de la administración para manejar los riesgos.

Establecimiento de Objetivos

Los objetivos deben establecerse antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurarse que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados están en línea con la misión/visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

Es a partir de los objetivos que se facilita la gestión de riesgos empresariales mediante la identificación de los eventos externos e internos; la evaluación de los riesgos; la respuesta a los riesgos; y, el diseño de actividades de control.

Los siguientes factores integran este componente:

Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos son de alto nivel, están alineados con la misión de la entidad y le dan su apoyo. Reflejan la opción que ha elegido la dirección en cuanto a cómo la entidad creará valor para sus grupos de interés.

Objetivos Específicos

Al enfocar primero los objetivos estratégicos y la estrategia, una entidad está en posición de establecer objetivos de menor jerarquía vinculados con las operaciones y actividades, cuya consecución creará y conservará valor para las partes relacionadas. Los objetivos estratégicos de la empresa están vinculados y se integran con otros objetivos más específicos, que repercuten en cascada en la organización hasta llegar a las diversas actividades.

Relación entre Objetivos y Componentes del Control Interno

La relación entre objetivos y componentes del Control Interno, se destaca puesto que el logro de los objetivos estratégicos y operativos, pueden estar sujeto a acontecimientos externos no siempre bajo el control de la, lo que obliga a establecer mecanismos para que la dirección y el consejo de administración en su papel de supervisión, estén informados oportunamente sobre estos eventos..

Consecución de Objetivos

El Consejo de administración y todos los niveles de la organización, asumen la responsabilidad de alcanzar los objetivos con eficiencia y honestidad. En su orden quienes dirigen las unidades operativas o productivas así como de apoyo, deben estar seguros de que se están cumpliendo las políticas, las técnicas y los procesos establecidos con eficiencia, ética y diligencia para alcanzar los objetivos específicos. Actuando así, todos los miembros de la organización apuntan hacia el cumplimiento de los objetivos dentro de sus específicas competencias. La supervisión oportuna y preactiva crea las condiciones necesarias para que se produzca información confiable como resultado de cada uno de los procesos.

Riesgo Aceptado y Niveles de Tolerancia

Según el COSO II (Pág. 38) manifiesta: “El riesgo aceptado es el volumen de riesgo, a un nivel amplio, que una entidad está dispuesta a aceptar en su búsqueda de valor. Refleja la filosofía de gestión de riesgo de la entidad e impacta en su cultura”.

Las entidades pueden considerar el riesgo aceptado de un modo cualitativo, usando como alto, moderado o bajo, o bien por un enfoque cuantitativo, que refleje los objetivos de crecimiento y rendimiento y los equilibre con los riesgos.

Identificación de Eventos

La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.

Este componente será tratado con los siguientes elementos:

Factores Externos e Internos

Son muchos los factores externos e internos que provocan eventos que afectan a la implantación de la estrategia y la consecución de objetivos.

Por esa razón, la dirección reconoce la importancia de entender dichos factores y el tipo de evento que puede derivarse de ellos.

Según COSO II, los factores externos más importantes, son los Económicos, eventos tales como los cambios de precios, la disponibilidad de capital que generan mayores o menores costos de capital, nuevos competidores. Medioambientales Incluyen las inundaciones, sequías, incendios y terremotos, que provocan daños a las instalaciones o edificios, un acceso restringido a las materias primas o la pérdida de capital humano. Políticos, incluyen la elección de gobiernos con nuevos programas políticos, leyes y normas. Sociales, relacionados con los cambios demográficos, costumbres sociales, estructuras familiares, prioridades trabajo/ocio y actividades terroristas, que tienen como resultado cambios en la demanda de productos o servicios, nuevos puntos de venta, aspectos relacionados con recursos humanos y paros en la producción. Tecnológicos, relativos a los nuevos medios de comercio electrónico, que generan una mayor disponibilidad de datos, reducciones de costes de infraestructura y un mayor aumento en la demanda de servicios basados en la tecnología.

Según el mismo estudio, los factores internos, son los siguientes: Infraestructura, de Personal, eventos como los accidentes laborales, las actividades fraudulentas y el vencimiento de convenios colectivos. Procesos, eventos como la modificación de procesos sin adecuadas estrategias de comunicación para la gestión de los cambios, los errores en la gestión de entrega al cliente. Tecnología, eventos como el aumento de recursos para gestionar fallas de seguridad y la potencial caída de los sistemas dan lugar a atrasos en la producción, transacciones fraudulentas e incapacidad para continuar las operaciones del negocio.

Una vez que se han identificado los principales factores externos e internos, la dirección puede considerar su relevancia y centrarse en los eventos que puedan afectar al logro de objetivos.

Identificación de Eventos

COSO II, cita los siguientes ejemplos de técnicas para la identificación de eventos:

Inventario de eventos, son relaciones detalladas de acontecimientos potenciales comunes a empresas de un sector determinado o a un proceso o actividad específica que se da en diversos sectores. Las aplicaciones de software pueden generar relaciones relevantes de eventos genéricos potenciales, que algunas entidades usan como punto de partida para la identificación de eventos. Análisis interno, puede llevarse a cabo como parte de un proceso rutinario del ciclo de planificación empresarial, normalmente mediante reuniones del personal de la unidad de negocio. El análisis interno utiliza a veces la información procedente de grupos de interés de dicha unidad (clientes, proveedores y otras unidades de negocio) o de expertos en el tema ajenos a ella (expertos funcionales internos o externos o la auditoría interna).

Talleres de trabajo y entrevistas, estas técnicas identifican los eventos aprovechando el conocimiento y la experiencia acumulada de la dirección, el personal y los grupos de interés, a través de discusiones estructuradas.

Un monitor lidera y facilita la discusión sobre los eventos que pueden afectar a la consecución de objetivos de la entidad o alguna de sus unidades. Al combinar los conocimientos y experiencia de los miembros del equipo, se identifican eventos importantes que de otro modo podrían haberse olvidado. Análisis del flujo del proceso, esta técnica considera la combinación de entradas, tareas y responsabilidades, salidas de un proceso.

Categorías de Eventos

Mediante la agrupación de posibles eventos de características similares, la dirección puede determinar con más precisión las oportunidades y los riesgos. Algunas entidades clasifican los eventos posibles, para ayudar a asegurar que los esfuerzos para su identificación sean completos.

En la siguiente tabla tomada del COSO II se muestra el enfoque usado para establecer las categorías de eventos dentro de un contexto de amplios factores internos y externos.

TABLA N° 8

CATEGORÍAS DE EVENTOS	
FACTORES EXTERNOS	FACTORES INTERNOS
<p>Económicos</p> <p>Disponibilidad del capital Emisión de deuda, impago Concentración Liquidez Mercados Financieros Desempleo Competencia Fusiones /Adquisiciones</p>	<p>Infraestructura</p> <p>Disponibilidad de activos Capacidad de los activos Acceso al capital Complejidad</p>
<p>Medioambiente</p> <p>Emisiones y residuos Energía Catástrofes naturales Desarrollo sostenible</p>	<p>Personal</p> <p>Capacidad del personal Actividad fraudulenta Seguridad e higiene</p>
<p>Políticos</p> <p>Cambios de gobierno Legislación Políticas públicas Regulación</p>	<p>Procesos</p> <p>Capacidad Diseño Ejecución Proveedores / Subordinados</p>
<p>Sociales</p> <p>Demografía Comportamiento del consumidor Responsabilidad social corporativa Privacidad Terrorismo</p>	<p>Tecnología</p> <p>Integridad de datos Disponibilidad de datos y sistemas Selección de sistemas Desarrollo Despliegue Mantenimiento</p>
<p>Tecnológicos</p> <p>Interrupciones Comercio electrónico Datos externos Tecnología emergente</p>	

Evaluación de riesgos

La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos, dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

La identificación y análisis del riesgo es un proceso en curso y un componente crítico del control efectivo interno. La administración se debe enfocar en los riesgos en todos los niveles de la organización e implementar las medidas necesarias para manejarlos. Un primer paso importante para la administración es identificar los factores que pueden incrementar el riesgo. Una vez que la administración identifica un riesgo, estima la importancia de ese riesgo, evalúa la posibilidad de que el riesgo ocurra y desarrolla las acciones específicas necesarias para reducir el riesgo a un nivel aceptable.

Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

El Riesgo Inherente es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto; es decir, siempre existirá haya o no controles, debido a la naturaleza de las operaciones. El riesgo residual es el que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

Respuesta a los Riesgos

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección

evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

Para responder a los riesgos es necesario conocer la categoría de respuestas y la decisión de las mismas,

Categoría de Respuestas

COSO II, establece las siguientes categorías de respuestas respecto de los riesgos identificados, cuyo análisis previo a la decisión se puede realizar con mayor o menor uso de tecnología especializada:

Evitar (los riesgos)

Supone salir de las actividades que generen riesgos porque no se identificó alguna opción de respuesta que redujera el impacto y probabilidad hasta un nivel aceptable. Evitar el riesgo puede implicar el cese de una línea de producto o de actividad, frenar la expansión hacia un nuevo mercado geográfico o la venta de una división.

Reducir (los riesgos)

Implica llevar a cabo acciones para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo o ambos conceptos a la vez. Significa reducir el riesgo residual para ubicarlo en línea con la tolerancia de riesgo deseada.

Compartir (los riesgos)

La probabilidad o el impacto del riesgo se reduce trasladando o, de otro modo, compartiendo una parte del riesgo. Igual que la opción de compartir, significa reducir el riesgo residual para ubicarlo en línea con la tolerancia de riesgo deseada.

Aceptar (los riesgos)

No se emprende ninguna acción que afecte la probabilidad o el impacto del riesgo. (Los riesgos se aceptarán como se identificaron).

Decisión de Respuestas

Según COSO II, para decidir la respuesta a los riesgos, la dirección debería tener en cuenta los costos y beneficios de las respuestas potenciales; y, las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos de la entidad, lo que va más allá del tratamiento de un riesgo concreto.

El lado de los beneficios implica a menudo valoraciones mucho más subjetivas. Por ejemplo, las ventajas de los programas de formación son normalmente evidentes, pero son difíciles de cuantificar. En muchos casos, sin embargo, el beneficio de una respuesta al riesgo puede evaluarse dentro del contexto de beneficios ligados a la consecución del objetivo correspondiente.

Cuando a dirección seleccione una respuesta, es posible que necesite desarrollar un plan de implantación para ejecutarla. Una parte crítica de dicho plan es el establecimiento de acciones de control para asegurar que se lleva a cabo la respuesta a los riesgos.

Actividades de Control

***Según MANTILLA, Samuel (2005, Pág. 59) menciona:
“Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas, tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.***

Las actividades de control ayudan a la administración de una entidad y se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

Las actividades de control generalmente se relacionan con políticas y procedimientos que pertenecen a lo siguiente:

Separación adecuada de las responsabilidades

En la separación adecuada de funciones existen cuatro guías generales de gran importancia que ayudan a la separación adecuada de las responsabilidades para evitar el fraude y los errores involuntarios u omisiones que pueden ocurrir dentro de la organización.

Contabilidad separada de la custodia de los activos financieros

Se utiliza para proteger a la compañía contra los desfalcos. Una persona que tiene la custodia temporal o permanente de un activo no debe ser al responsable de rendir cuentas relacionadas con dicho activo. Si se permite que una persona realice ambas funciones, aumenta el riesgo de que esa persona disponga del activo para una ganancia personal y ajuste los registros para cubrir el robo.

Custodia de activos relacionados separada de la autorización de operaciones

De ser posible, es preferible evitar que las personas que autorizan las operaciones tengan control sobre el activo relacionado, ya que esto ocasiona una posibilidad de desfalco. Por ejemplo, la misma persona no autoriza el pago de la factura de un proveedor y también firma el cheque con que se paga esa factura.

Responsabilidad operativa separada de la responsabilidad de registro contable

Para asegurar información desprejuiciada, por lo general, se incluye el registro contable en un departamento aparte a cargo del contralor. Por ejemplo, si un departamento o división prepara sus propios registros e informes, existiría una tendencia a tergiversar los resultados para mejorar su desempeño en el informe.

Deberes del departamento de tecnologías de información separados de los departamentos de usuarios

Conforme aumenta el nivel e complejidad de los sistemas de tecnologías de información, con frecuencia la separación de la autorización, registro contable y custodia se vuelve poco clara. De manera natural, el grado de separación de las responsabilidades depende en gran parte del tamaño de la organización. En varias compañías pequeñas, no es práctico dividir las responsabilidades al grado sugerido.

Autorización adecuada de las operaciones y actividades.

Cada operación debe ser autorizada de manera adecuada si se desea que los controles sean satisfactorios. Si cualquier persona en una empresa pudiera adquirir o ampliar activos a voluntad, el resultado sería un caos total.

Documentos y registros adecuados

Los documentos y registros son los objetos físicos en los que se asientan y resumen las transacciones. Los documentos cumplen la función de transmitir información en toda la empresa del cliente y entre las diferentes empresas. Los documentos deben ser adecuados para proporcionar una seguridad razonable de que todos los activos y todas las operaciones se controlan de manera correcta y se registran correctamente.

Control físico sobre activos y registros

Para tener un control interno adecuado es esencial proteger los activos y los registros. Si los activos están desprotegidos, los pueden robar, al igual que a los registros que no se protegen de manera adecuada, los pueden robar, dañar o extraviar. Los archivos de datos son los registros de la compañía y si se dañan, su reconstrucción puede ser costosa o incluso imposible. El tipo más importante de medidas para salvaguardar los activos y los registros es el uso de precauciones físicas, así por ejemplo las cajas fuertes a prueba de incendios y las bóvedas de depósitos de seguridad para la protección de activos como el efectivo.

Información y comunicación

El propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de

la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. En este aspecto debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades, el sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, el cual hace posible operar y controlar el negocio.

Monitoreo

Los sistemas de Control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema de control interno en el tiempo.

El monitoreo es la evaluación constante y periódica por parte de la administración de la eficacia del diseño y funcionamiento de la estructura del control interno para determinar si esta funcionando de acuerdo con su objetivo y modificarla cuando sea necesario.

Según ESTUPUÑAN, Rodrigo (2006, Pág. 40) menciona a las actividades de monitoreo ongoing como: “Evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario”

El monitoreo ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno. El palabra ongoing es un término técnico que significa estar actualmente en proceso, en continuo movimiento, hacia adelante.

Para un adecuado monitoreo (ongoing) se debe tener en cuenta las siguientes reglas:

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando adecuadamente.
- Si las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos
- Revisar se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco
- Si el personal es cuestionado periódicamente para establecer si entiende y cumple con el código de ética de las normas legales y si desempeña regularmente actividades de control.
- Si son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

MOMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Previo

Se define como el conjunto de métodos, medidas y procedimientos orientados a la verificación. Revisión y vigilancia del cumplimiento legal y normativo sobre las operaciones financieras y administrativas que se hayan programado y que deben ser observadas por el personal asignado para ello con anterioridad a su autorización, para que ésta surta efectos, con el propósito de determinar su exactitud, propiedad, legalidad y validez de conformidad con la naturaleza de tales operaciones y de los objetivos de la entidad o empresa.

La responsabilidad de la parte del control interno contable recae sobre el área financiera de un organismo, y de manera especial, sobre la unidad de contabilidad que comúnmente es la encargada de recopilar, clasificar y procesar las operaciones de tipo financiero. El control previo sobre el campo de los ingresos recae tanto en las unidades financieras como en las unidades administrativas.

Concurrente

Los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando a un grupo de servidores, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones con el objeto de asegurar el logro de los resultados previstos, la ejecución eficiente y económica de las funciones encomendadas a cada servidor, el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.

Posterior

Es el examen de las operaciones financieras y administrativas que se efectúa después de que éstas se han producido, con el objeto de verificarlas, revisarlas y analizarlas y, en general evaluarlas de acuerdo a la documentación y resultados de las mismas.

Tanto el control previo, como el concurrente y posterior son partes integrantes del control interno de una determinada entidad, pues en su conjunto vienen a constituir uno de los elementos de la administración y de la responsabilidad de los administradores de toda entidad o empresa.

Las funciones del control interno posterior, en medianas y grandes organizaciones, son ejercidas, por regla general por la auditoría interna, sin perjuicio de los exámenes profesionales que prestan las auditorías externas o independientes, o en forma combinada.

FORMAS DE EVALUAR EL CONTROL INTERNO

Por lo general son tres métodos los más utilizados para obtener y documentar el conocimiento del diseño de Control Interno: las narrativas, los diagramas de flujo y los cuestionarios de control interno.

Narrativa

Según ARENS, Alvin (2007, Pág. 285) menciona “Una narrativa es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente”.

Según ESTUPIÑÁN, Rodrigo (2006 Pág. 217) menciona: “Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema”

Una narrativa consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad.

Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:

- El origen de cada documento y registro en el sistema. Por ejemplo, la descripción indica de donde provienen los pedidos del cliente y cómo se generan las facturas de venta.

- Cómo se lleva a cabo todo el procesamiento. Por ejemplo, si los montos de las ventas se determinan mediante un programa de cómputo que multiplica las cantidades enviadas por los precios normales de almacenado, se debe describir el proceso.
- La disposición de cada documento y registro en el sistema. También se debe indicar el registro de documentos, el envío de estos clientes o su destrucción.
- Una indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación el riesgo de control. Éstos comúnmente incluyen la separación de responsabilidades (como separar el registro de efectivo del manejo de efectivo); autorizaciones y aprobaciones (como aprobaciones de crédito); y verificación interna (como la comparación del precio de venta unitario con los contratos de venta).

Diagrama de flujo

Según ARENS, Alvins (2007, Pág. 285) menciona “Un diagrama de flujo de control interno es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa”

Un diagrama de flujo consiste en representar gráficamente todas las operaciones, movimientos y procedimientos que sigue una empresa en cada una de sus actividades realizadas.

Los diagramas de flujo representan una ventaja, principalmente porque proporcionan una idea concisa del sistema del cliente, lo cual es útil para el auditor como instrumento analítico en la evaluación. Un diagrama de flujo bien preparado identifica imprecisiones y propicia un conocimiento claro de la forma en que opera el sistema. Se emplea más porque es superior a las narrativas como método para comunicar las características

de un sistema. Es más fácil actualizar un diagrama de flujo que una narrativa.

Cuestionario sobre control interno

***Según ESTUPIÑÁN, Rodrigo (2006 Pág. 160) menciona:
“Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen”***

En un cuestionario de control interno se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como “sí” o “no”, en donde una respuesta con un “no” indica deficiencias potenciales de control interno.

El uso de cuestionarios y diagramas de flujo es muy deseable para entender el diseño de control interno del cliente. Los diagramas de flujo proporcionan una idea general del sistema, mientras que los cuestionarios ofrecen listas de verificación útiles que permiten al auditor recordar cuántos tipos diferentes de controles internos deben existir. Cuando se utilizan de manera adecuada, una combinación de estos dos métodos proporciona al auditor una descripción excelente del sistema.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

Las actividades de control usualmente implican dos elementos: el establecimiento de una política que pueda cumplirse y, sirviendo como base para el segundo elemento, procedimientos para llevar a cabo la política.

Según MANTILLA, Samuel (2005, Pág.62) manifiesta: “Una política, por ejemplo, puede solicitar una revisión de las actividades de comercio con los clientes mediante valores negociados con el administrador de una sucursal”.

Según MANTILLA, Samuel (2005, Pág.62) manifiesta: El procedimiento es la revisión misma, desempeñada de manera oportuna y con la atención prestada a factores establecidos en la política, tales como la naturaleza y el volumen de los valores negociados, y su relación con el valor neto y la edad del cliente”

Las políticas de Control Interno son fundamentales y se detallan de manera general, las políticas no escritas pueden ser efectivas cuando corresponden a una práctica de largo tiempo de establecida, y en organizaciones pequeñas donde los canales de comunicación implican limitados estratos administrativos y una interacción y supervisión cerradas del personal; pero, cuando la política está escrita, ella debe implementarse completa, consciente y consistentemente. Un procedimiento no será útil si el mecanismo desempeñado no está centrado en las condiciones bajo las cuales la política es dirigida.

Es esencial que las condiciones identificadas como resultados de los procedimientos sean investigadas y se tomen las acciones correctivas apropiadas. Las acciones consiguientes pueden variar de acuerdo con el tamaño y la estructura organizacional de una empresa.

AUDITORÍA

Auditoría Externa o Independiente

Según DE LA PEÑA, Alberto (2009, Pág. 6) manifiesta: “Es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los

términos contenidos en un contrato de prestación de servicios”

La Auditoría Externa o Independiente tiene por objeto averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados financieros de una entidad, a fin de emitir un informe para uso de organismos externos y de la entidad auditada en si.

Auditoría Interna

Manual de la Contraloría General del Estado manifiesta: “La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos”.

Auditoría Interna es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad bajo dependencia de una empresa con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad y la eficacia de sus sistemas de gestión.

Informes de Auditoría

Según ARENS, Alvin (2007 PP. 46-55) clasifica a los Informes de Auditoría de la siguiente manera:

Informe de Auditoría sin Salvedades

El informe de auditoría estándar sin salvedades contiene siete partes distintas:

- Título del informe.- Las normas exigen que el informe tenga un título y que este contenga la palabra independiente. Por ejemplo, los títulos

apropiados serían “informe de auditoría independiente”, “informe de auditor independiente”

- Destinatarios del informe de auditoría.- El informe normalmente está dirigido a la compañía, a sus accionistas o al consejo de administración.

- Párrafo introductorio.- El primer párrafo del informe cumple tres funciones: primero, presenta la simple declaración de que el despacho de Contadores Públicos realizó una auditoría, que tiene el propósito de distinguir entre el informe de la compilación o el informe de revisión. El párrafo de alcance esclarece lo que significa una auditoría. Segundo, enumera los estados financieros que fueron auditados, incluidas las fechas del balance general y los períodos contables del estado de resultados y del estado de flujos de efectivo. Tercero, el párrafo introductorio afirma que los estados con responsabilidad de la administración, mientras que la del auditor es expresar una opinión sobre los estados fundamentada en la auditoría. El propósito de estos estados es comunicar que la administración es responsable de seleccionar los principios de contabilidad generalmente aceptados y de tomar las decisiones de revelación y de medición al aplicar esos principios y al definir las funciones respectivas de la administración y el auditor.

- Párrafo de alcance.- Es una afirmación de hechos en cuanto a lo que el auditor realizó la auditoría, este párrafo afirma que la auditoría está diseñada para obtener una seguridad razonable para determinar si los estados prescinden de aseveraciones inexactas.

- Párrafo de opinión.- El párrafo final del informe estándar contienen las conclusiones del auditor basada en los resultados de la auditoría. El párrafo de opinión está formulado como una opinión y no como una declaración de hechos absolutos o de garantía. La intención es mostrar que las conclusiones se basan en un juicio profesional, la frase nuestra opinión indica que puede haber cierto riesgo en la información asociada con los estados financieros, aun cuando estos hayan sido auditados.

- Nombre del despacho de Contadores Públicos.- El nombre identifica el despacho o la persona que practicó la auditoría.
- Fecha del informe de auditoría.- La fecha apropiada del informe es aquella en la que el auditor ha completado los procedimientos de auditoría más importantes en el campo.

Se elabore el informe de auditoría estándar sin salvedades cuando se satisfacen las siguientes condiciones:

- Todos los estados, balance general, estado de resultados, estado de utilidades retenidas y estado de flujo de efectivo están incluidas en los estados financieros.
- Se ha acumulado suficiente evidencia
- Los estados financieros se han presentado conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- No hay circunstancias que requieran incluir un párrafo explicativo sobre la modificación de la redacción empleada en el informe.

Opinión con Salvedades

Una opinión con salvedades puede ser resultado de una limitación del alcance de la auditoría o no seguir aplicando los principios de contabilidad generalmente aceptados. Un informe de opinión con salvedades puede ser utilizado sólo cuando el auditor concluye que, en su conjunto, los estados financieros se presentan objetivamente.

Opinión adversa

Una opinión adversa se usa sólo cuando el auditor cree que en su conjunto, los estados financieros tienen errores importantes o son engañosos y no presentan de manera objetiva la posición financiera o los resultados de las operaciones y flujos de efectivo de conformidad con los

principios de contabilidad generalmente aceptados. El informe de opinión adversa puede sugerir sólo cuando el auditor tiene el conocimiento, después de una apropiada investigación, de la ausencia de conformidad. Esto no ocurre comúnmente, por lo cual la opinión adversa se emplea sólo en contadas ocasiones.

Negación de Opinión

Una negación o abstención de opinión se emite cuando el auditor no queda satisfecho por la forma en que se han presentado los estados financieros en su conjunto. La necesidad de negar una opinión puede surgir debido a una severa limitación en el alcance de la auditoría o una relación no independiente de conformidad con el Código Profesional de Conducta entre el auditor y el cliente.

Los informes son esenciales para cualquier compromiso de auditoría o certeza de cumplimiento puesto que comunican los hallazgos del auditor. Los usuarios de los estados financieros dependen del informe del auditor para tener certeza sobre los estados financieros de la compañía. El informe de auditoría es el paso final de un proceso completo de auditoría.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Captaciones

Captaciones a la Vista

Las captaciones a la vista son recursos captados de todos los asociados a través de la ventanilla a cambio de una tasa de interés pasiva anual previamente fijada, que representa un costo menor para la cooperativa la cual permite realizar sus operaciones crediticias.

Captaciones a Plazo Fijo

Son los recursos provenientes de los socios y clientes que realizan inversiones en los certificados a plazo fijo a cambio de una tasa de interés pasiva anual previamente fijada, que paga dependiendo del capital y el plazo que debe ser mayor a 30 días.

Cartera de Crédito

Crédito Hipotecario

Los Créditos Hipotecarios son aquellos préstamos concedidos por una cooperativa a todos y cada uno de los socios que lo soliciten colocando como garantía de pago los bienes muebles o inmuebles de acuerdo al monto solicitado por el socio.

Crédito Sobre Firmas

Conocidos también como créditos con garantes en los que las Cooperativas facilitan a sus socios una cantidad de dinero, solicitando como garantía la firma de garantes, los mismos que en caso de que el socio incumpla con el pago estos se comprometen a pagarlo.

Crédito Comercial

Es aquél que extiende una Cooperativa a otra empresa de negocios el cual puede ocurrir en forma explícita por medio de la emisión de una letra de cambio o algún otro documento comercial válido. El crédito comercial sirve para facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancías. Facilita las ventas, la producción, el desarrollo del capital y el incremento de ganancias. El crédito comercial es generalmente de corto plazo: 30, 60 y 90 días.

Crédito de Consumo

Este préstamo está dirigido a la adquisición de artículos del hogar, vestuario, viajes, productos de consumo masivo, bienes suntuarios y otros. El monto máximo de estos créditos es establecido por la Comisión de Crédito y Consejo de Administración, los cuales serán cancelados en el plazo de hasta doce meses. El interés anual es fijado previamente.

Crédito de Apoyo a la Microempresa

Este tipo de préstamos tiene como objetivo apoyar a la microempresa e impulsar el desarrollo económico de los socios. El monto de los créditos es establecido por la Comisión de Crédito y Consejo de Administración, los cuales serán cancelados en el plazo de hasta 18 meses. El interés anual es fijado previamente.

Crédito Estudiantil

Este tipo de préstamos está dirigido para apoyar la educación de jóvenes que carecen de recursos económicos y se ven impedidos de continuar sus estudios en las escuelas, colegios y centros de estudios superiores. El valor de éste es destinado exclusivamente para cubrir gastos de matrículas y cuotas educativas, útiles escolares, uniformes y otros rubros relacionados con sus estudios.

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

Toda institución pública y privada necesita instaurar documentos de apoyo legal como son los manuales, los cuales nacen con el fin de llevar a las organizaciones a plasmar todos los procedimientos, etapas que se siguen en el desarrollo de sus diarias labores. Los manuales dentro de la empresa son de gran importancia puesto que son considerados como herramienta para el manejo eficiente y eficaz de los recursos organizacionales, sean estos humanos o materiales.

Y en este caso, con una propuesta de alternativa de solución a la falta de un manual de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda.; se busca detallar los controles y autocontroles que deben realizar los colaboradores de la Cooperativa, la misma que esta conformada por el conocimiento, puesta en práctica y verificación de las normas de auditoría, en el cual se evalúan todas las áreas concernientes dentro de una organización con el fin de mejorar su desarrollo y crecimiento, apegado lógicamente a una normativa legal vigente y amparado en reglamentos internos.

MISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda., es una Institución Financiera que tiene como misión esencial contribuir con el desarrollo y progreso de todos sus asociados mediante la prestación de servicios cooperativos amparados en los principios de solidaridad, progreso y transparencia”

VISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda., en el año 2014 será una Institución reconocida en el mercado financiero a nivel Provincial, mediante el establecimiento y apertura de nuevas sucursales en los diferentes cantones de la Provincia de Imbabura, contribuyendo así al crecimiento institucional y de todos sus asociados mediante le otorgamiento de beneficios cooperativos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Incrementar su participación en el mercado, a través de la prestación de servicios cooperativos que contribuyan al progreso económico de sus asociados.
- Impulsar la creación de microempresas mediante la otorgación de créditos, logrando un doble beneficio para la Institución y los socios.
- Fortalecer el Control Interno dentro de la Institución para garantizar datos confiables a todos quienes hacen uso de ellos para la toma de decisiones oportunas.

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

OBJETIVO

El Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA” Ltda., tiene como finalidad establecer principios generales que contribuyan al establecimiento de un comportamiento ético entre todos los empleados de la Cooperativa.

Los principios tienen como objetivo promover un funcionamiento eficiente en la prestación de servicios financieros en la Parroquia y el Cantón, para satisfacer las necesidades de los socios y crear las condiciones necesarias para incrementar la oferta y la demanda de ahorro y crédito, y de, cualquier otro producto o servicio.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA” Ltda., sus socios, representantes, miembros del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, Comités y Empleados, deberán respetar las normas de conducta contenidas en el presente Código.

PRINCIPIOS GENERALES

El presente Código de ética se regirá por los siguientes principios generales:

Respeto

Tener consideración a la honorabilidad de los socios, empleados, miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, y demás personas que concurren diariamente a la Cooperativa.

Honestidad y Transparencia

Los empleados deben actuar con transparencia, rectitud, responsabilidad y profesionalismo., siendo consecuentes con las políticas y normas que regulan todas las actividades desarrolladas en la Cooperativa con sujeción a la Ley y a las buenas prácticas.

Equidad y Justicia

En relación a la atención a los socios se ha de considerar los principios que rigen a la institución como los de Solidaridad, Progreso y Transparencia, pero también los de equidad y justicia que asisten a las personas solicitando información oportuna y veraz.

Los empleados deberán prestar sus servicios con prontitud, cordialidad, calidez y esmero; los mismos que deben estar encaminados a la realización de las actividades con moderación y buen juicio.

Confidencialidad

Proteger la información de la Cooperativa que por su función y responsabilidad mantiene a su cargo acerca de los socios y de la Cooperativa, además de las operaciones que realicen en el marco de los alcances del secreto bancario.

Solidaridad

Los empleados de la Cooperativa deben demostrar ante todo solidaridad con sus compañeros de trabajo cuando estos lo requieran, ya sea por calamidad domestica o en funciones inherentes a su cargo; lo cual conllevara a mantener un excelente ambiente laboral y de compañerismo.

Colaboración

La colaboración es imprescindible para poder alcanzar metas y objetivos individuales y de la entidad a corto y largo plazo.

Tolerancia

La tolerancia es la expresión más clara del respeto por los demás y como tal, es un valor fundamental para la convivencia pacífica de las personas, la cual debe primar en la Institución.

Compromiso

Comprometerse con la Cooperativa es fundamental, puesto que de esto depende el éxito de la misma, hacer su trabajo y tareas encomendadas con la mayor eficiencia y eficacia que les sea posible.

Prudencia

Los empleados deberán actuar con discreción y cautela sobre temas que se manejen en la Institución. El servicio debe inspirar confianza en los socios de la Cooperativa. Así mismo, se debe evitar acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad de la función que desempeña, o la imagen que debe tener la comunidad respecto de la Institución y de sus empleados.

Liderazgo

Cada uno de los empleados debe poseer liderazgo para poder trabajar en equipos de trabajo cuando la Cooperativa así lo requiera.

Evaluaciones

Los empleados deberán someterse a evaluaciones periódicas que fueren dispuestas por la Gerente o el Consejo de Vigilancia, a fin de propender a elevar su formación y a recibir los estímulos que puedan establecerse.

Calidad

Los empleados de la Cooperativa deben prestar servicios de calidad a todos los socios, a fin de garantizar satisfacción total en los mismos.

Capacitación

Los empleados están obligados a procurar su capacitación permanente, puesto que los cambios en las leyes, reglamentos, principios y técnicas son constantes lo cual implica mantenerse actualizado en sus conocimientos para desarrollar sus funciones con eficiencia y eficacia

Obediencia

Los empleados deberán cumplir las órdenes de su superior jerárquico, siempre y cuando éstas reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de funciones acordes a su cargo.

Información

La información suministrada a los socios debe ser oportuna, veraz, completa y enmarcada en una atención al socio esmerada y de satisfacción total, y, de la misma manera para todos.

Mantener las debidas reservas sobre información relativa a las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "María Auxiliadora de Quiroga" Ltda., que llegue a conocimiento de cualquier funcionario y/o empleado por motivo de su cargo, esta información no se revelara a terceros.

De comprobarse, por parte del Comité de Ética, la divulgación de información, que este sometida a sigilo, por parte de cualquiera de los integrantes de la

Lealtad

Los Socios, Representantes, miembros del Consejo de Administración, Comités, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "María Auxiliadora de Quiroga" Ltda., deben observar en todos sus actos los principios de lealtad del honor necesarios para la buena convivencia.

La difusión de rumores y comentarios falsos constituye una práctica de competencia desleal y mal actuar, que menoscaba el prestigio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda., y deteriora el buen nombre de las personas e instituciones que lo conforman.

Profesionalismo

Es indispensable la existencia de un alto grado de profesionalismo y permanente capacitación de los funcionarios y empleados, que asegure a la conducción adecuada de los negocios propios y de terceros y el continuo y correcto desarrollo del mercado financiero en el cual se desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. El desconocimiento no excusa a persona alguna.

PRINCIPIOS COMPLEMENTARIOS

Los principios complementarios tienen por objetivo aclarar e ilustrar los principios generales.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- Los Socios, Representantes, miembros del Consejo de Administración, Comités, y Empleados Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda., deben analizar y cumplir la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario con respectivos reglamentos; el Estatuto de la Cooperativa, y sus reglamentos internos.
- Mantener buen comportamiento en las instalaciones de la Cooperativa por lo que está prohibido consumir bebidas alcohólicas o preparados estupefacientes.
- Abstenerse de usar el logotipo, papel membretado o cualquier símbolo de la Cooperativa para usos ajenos a los fines institucionales.

- Se prohíbe a los empleados portar armas sin los permisos legales e institucionales.

- Observar las normas de urbanidad generalmente aceptadas, como:

- Saludar al ingresar a la Institución.
- Despedirse al salir de la Institución.
- Ceder el asiento a los mayores, enfermos y mujeres embarazadas.
- Atender al socio con agilidad y respeto, procurando: sonreír demostrando la mejor relación humana, abstenerse de emitir chismes, no censurar ni juzgar el comportamiento ajeno cuando no sea de su competencia, respetar la opinión de otras personas
- Utilizar lenguaje respetuoso, absteniéndose de gritar, silbar ni decir malas palabras.

- Los Representantes, miembros de los Consejos, Comités, y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda., no discriminarán a ninguna persona, mediante el otorgamiento de favores especiales. Ni tampoco se hará tráfico de influencias en beneficio personal o de terceros. También se inhibirán de realizar o inducir a terceros a la realización de actos que puedan afectar a la Cooperativa.

PRINCIPIO DE DEMOCRACIA

- Respetar la decisiones que los organismos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda., hayan tomado por mayoría de votos, tanto en elecciones, Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración, Comités, y cualquier otro organismo formado por disposiciones legales o institucionales, una vez tomada la resolución, se cumplirá obligatoriamente por todos, inclusive por las personas que estuvieron en desacuerdo.

CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA.

- El Comité de Ética será el encargado de velar por el respeto y cumplimiento del presente Código, además está facultado para decidir los asuntos sometidos a su conocimiento, de acuerdo a su conciencia, sana crítica y sentido de equidad. Todo proceso que se ponga a su consideración tendrá carácter de confidencial y reservado.

- El Comité de Ética estará conformado por las siguientes personas: el Presidente del Consejo de Administración, el Presidente del Consejo de Vigilancia, el Gerente, el Oficial de Cumplimiento y un Secretario. El Presidente del Comité de Ética será elegido de entre los miembros del mismo.

El Comité será presidido por el miembro del directorio que posea mayor jerarquía dentro del comité.

El Secretario será quien elabore y lleve las respectivas actas de las distintas sesiones.

El comité deberá sesionar ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando el presidente la convoque o por pedido de por lo menos dos de sus miembros.

En la convocatoria se hará constar el orden del día y se la realizará por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. Para establecer el quórum deberán estar presentes por lo menos la mitad más uno de los miembros del comité.

Las decisiones se tomarán con el voto mayoritario de los miembros del comité; en caso de empate, tendrá voto dirimente el presidente.

- Si alguno de los miembros del Comité de Ética estuviere involucrado y sometido a juzgamiento, no podrá integrar el Comité y se desganará un nuevo miembro elegido por los demás integrantes del Comité.

- Los miembros del Comité deberán abstenerse de conocer el caso, si tuvieren motivos suficientes o relación, que pueda producir conflicto de intereses, o si se tuviera con los involucrados, grado de consanguinidad dentro del cuarto grado y segundo en el de afinidad.

PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN.

- La denuncia de un acto u omisión que signifique violación a este Código, será presentada en la Gerencia de la Cooperativa

- Dentro de las 72 horas de presentada la denuncia, la Gerencia enviara al Comité de Ética, para que forme un expediente de Investigación, que durará ocho días laborables, durante el cual el denunciante, y el denunciado, pueden presentar todas las pruebas que sean pertinentes. Las pruebas de cargo y descargo deben presentarse ante los órganos competentes en las oficinas de la Cooperativa. Contestada la denuncia, el asesor jurídico elaborará su informe de instrucción, y dentro de 72 horas enviará al Comité de Ética, todo el expediente para que se fije el día y la hora para la sesión de juzgamiento por parte del Comité de Ética, que se realizará a los 5 días siguientes.

INOBSERVANCIA Y SANCIONES.

- Los Socios, Representantes, miembros del Consejo de Administración, Comités y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "María Auxiliadora de Quiroga" Ltda., están obligados a observar todas las disposiciones previstas en el presente Código.

- Sin perjuicio de las sanciones contempladas en la Ley y los Reglamentos correspondientes, el Comité de Ética, está facultado para imponer, de acuerdo con la gravedad de la falta, las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal, por parte de integrante del Comité de Ética de mayor Jerarquía.
- b) Amonestación escrita, por parte del Comité de Ética, en pleno.
- c) Pérdida de la calidad de socio, mas no de sus obligaciones, una vez que se haya comprobado la gravedad de la falta cometida, por los miembros del Comité de Ética, y una vez que el Consejo de Administración, también tenga conocimiento de este particular, y se haya pronunciado.

La aplicación de las sanciones anteriores se realizará independientemente a cualquier otra acción administrativa, civil o penal a que diere lugar la conducta de la persona involucrada, de ser procedente.

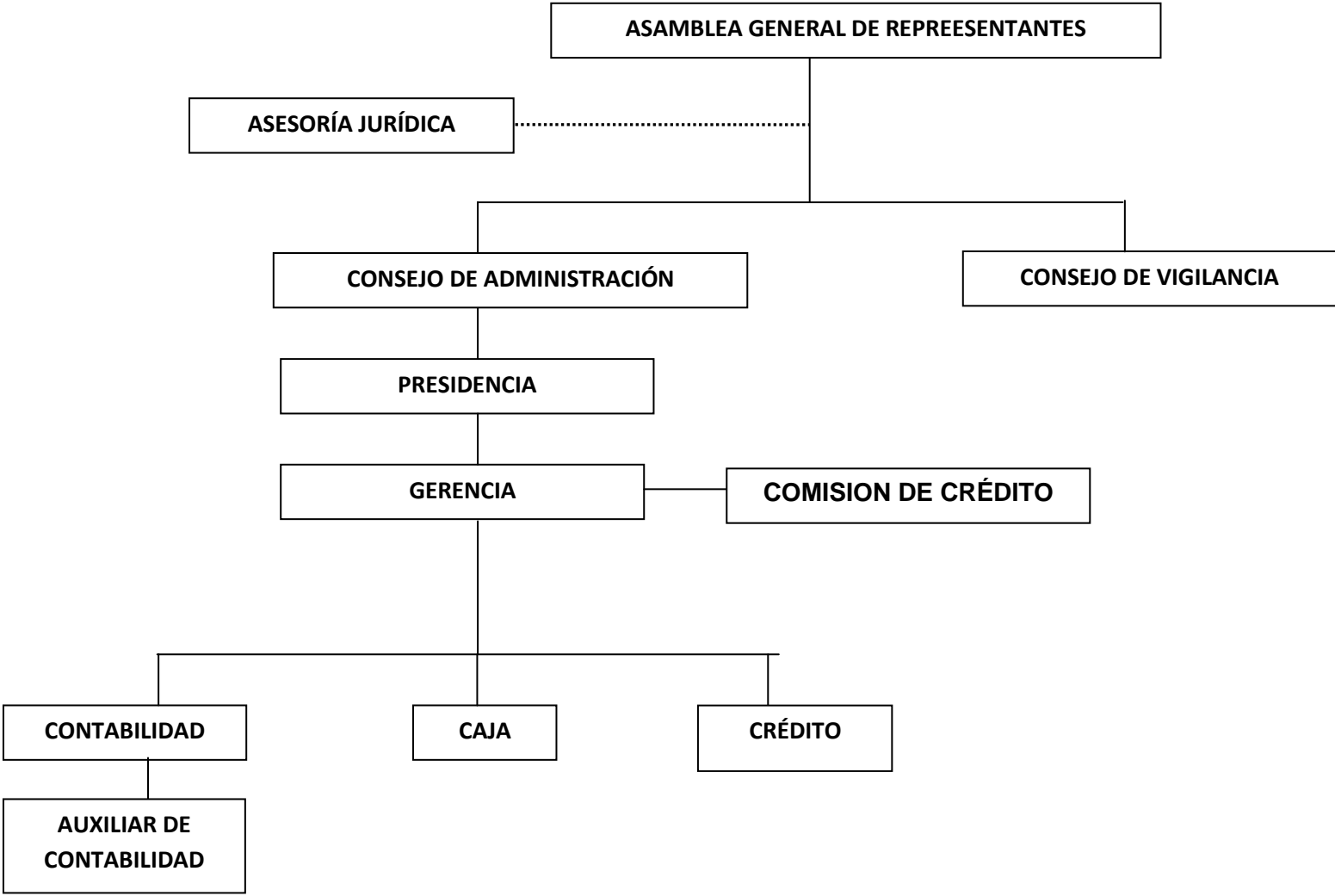
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA – FUNCIONAL Y CONTROL INTERNO DEL NIVEL DIRECTIVO

La estructura organizacional permite visualizar en forma clara las funciones y responsabilidades para cada una de las áreas que componen la Cooperativa, evitando errores involuntarios al mismo tiempo eliminando posibles los obstáculos en el desempeño de las actividades designadas, logrando así que la toma de decisiones sean convenientes y adecuadas y por ende que exista un excelente proceso de comunicación entre los diferentes niveles de la Cooperativa.

La estructura organizacional dentro de la Cooperativa ayuda a la administración a dirigir y controlar de manera eficiente, contando con una identificación, clasificación y agrupación de actividades apropiadas, para asignar las tareas a un grupo o a un individuo concediéndole la autoridad necesaria para que resuelva y toma decisiones en todos los asuntos concernientes en el desempeño dentro de su puesto de trabajo.

El presente Manual inicia con el Organigrama Estructural de la Institución, el cual establece funciones, puestos, responsabilidades y línea de autoridad de la Cooperativa, el organigrama ayuda al manejo de cada una de las actividades que debe cumplir la institución.

**ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARIA
AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.**



Asamblea General de Representantes

La Asamblea General es la máxima autoridad de la Cooperativa, está conformada por todos los socios de la Cooperativa. Las decisiones se tomarán por mayoría de votos y en caso de empate, el Presidente tendrá voto dirimente. Las Asambleas Generales serán ordinarias y extraordinarias y se reunirán en el domicilio principal de la Cooperativa.

Funciones y Responsabilidades

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.	
ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: a) Conocer y aprobar el presupuesto anual y el Plan de Trabajo de la Cooperativa, presentado por el Consejo de Administración b) Aprobar el Plan de Trabajo de la Cooperativa. c) Decretar la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley, el Reglamento y el Estatuto.	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.


ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- d)** Aprobar los reglamentos de las dietas, viáticos y cualquier otro beneficio para los miembros de los consejos de Administración y de Vigilancia.
- e)** Aprobar los reglamentos de elecciones de la Cooperativa.
- f)** Llevar libros de actas foliado y forrado, en forma ordenada y pre numerada cada asamblea que se realice.
- g)** Elegir y remover con causa justa a los miembros de los Consejos de Administración, de Vigilancia, de la Gerencia General, Auditoría Interna y Auditoría Externa, aprobarlos o rechazarlos.
- h)** Remover con causa justa al Gerente
- i)** Acordar la disolución y liquidación de la Cooperativa, su fusión con otra u otras organizaciones cooperativas.

Asesoría Jurídica

Funciones y Responsabilidades

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.	
ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	ASESORÍA JURÍDICA
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</p> <p>a) Asesorar jurídicamente a la Cooperativa</p> <p>b) Asistir a las sesiones de la Asamblea General</p> <p>c) Elaborar proyectos de reformas a los Estatutos y Reglamentos cuando la Asamblea General, Consejo de Administración o Vigilancia lo requieran y soliciten</p> <p>d) Analizar con el Oficial de Crédito todos los casos de los socios que se encuentran en mora, para proceder a realizar el cobro de la cartera vencida.</p>	

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa y estará integrado por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes. Duran en sus funciones dos años y podrán ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. Luego de transcurrir dicho período, podrán ser reelegidos nuevamente. Salvo que el consejo exprese lo contrario, el Gerente asistirá a sus reuniones con voz.

Funciones y Responsabilidades

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.	
ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: a) Designar la Presidente, Secretario, Gerente y empleados caucionados, así como a los miembros de las Comisiones Especiales. b) Autorizar al Presidente, y/o Gerente la realización de contratos, adquisiciones de bienes muebles, materiales y adquisiciones en general por un monto de hasta lo establecido en le Reglamento Interno de la Cooperativa.	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- c)** Decidir acerca de las solicitudes de ingreso y retiro de los socios, así como de la exclusión y expulsión de los mismos
- d)** Llenar las vacantes, Comisiones Especiales y de los funcionarios que por cualquier causa cesaren en sus funciones antes de terminar el período para el cual fueron elegidos.
- e)** Determinar el monto de la caución que debe rendir el Gerente y otros empleados cuyo cargo lo requiera, la misma que se la hará en póliza de fidelidad. Dichas cauciones no podrán ser inferiores al equivalente al 10% del total de los activos bajo su responsabilidad.
- f)** Señalar el mínimo de certificados de aportación, requerido para mantener la categoría de socio en la Institución.
- g)** Recomendar a la Asamblea General, la distribución de los excedentes y pago de dividendos sobre los certificados de aportación.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- h)** Nombrar y remover con causa justa al Gerente y empleados caucionados, igualmente, y a propuesta del gerente a los Jefes de Agencia, enmarcado en el procedimiento legal establecido en el Código de Trabajo. Determinar la remuneración del Gerente, y política salarial de la Institución.
- i)** Presentar a la Asamblea General los Estados Financieros de la Cooperativa conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia, así como un informe de actividades.
- j)** Fijar las tasas de interés activas y pasivas que deben regir en la entidad en base a los que establezcan los organismos competentes y bajo el criterio de competitividad.
- k)** Presentar la proforma presupuestaria y el Plan de Trabajo de la Cooperativa, elaborado por la Gerencia y someterlo a consideración de la Asamblea General.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
----------------	---

ÁREA:	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
--------------	----------------------------------

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- l)** Dictar las reglamentaciones internas, orgánico funcionales, de los servicios financieros y la políticas generales de la cooperativa en el marco de las disposiciones contenidas en la Ley de Cooperativas y bajo los principios de competitividad, seguridad y solvencia institucional.

- m)** Someter a consideración de la Asamblea General, el Proyecto de Reformas al estatuto y reglamento Interno.

- n)** Proponer a la Asamblea General la terna de selección de auditor interno y externo.

- o)** Resolver sobre la apertura y cierre de sucursales y/o agencias, previo informe del gerente y la autorización de la Asamblea General.

- p)** Resolver la afiliación asociación a organizaciones del sistema ya fines, cuya afiliación no sea obligatoria.

Políticas y Procedimientos de Control Interno



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

- a) Delegar al Gerente de la Cooperativa el proceso de selección del personal que aspira llenar una vacante dentro de la Cooperativa.
- b) Elaborar informes anuales
- c) Establecer el monto de la caución que deben rendir los empleados que manejan efectivo.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

- a) Analizar que el nombramiento del Cajero y Oficial de Crédito realizado por la Gerencia General se ajuste al perfil que requiere el puesto.
- b) Definir la responsabilidad del Cajero y solicitar a la Gerencia que asegure todas las eventualidades que se puedan originar en la realización de sus funciones.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN


PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

- c)** Solicitar al Gerente General la destitución de su cargo al Cajero, y realizar las investigaciones necesarias para esclarecer cualquier eventualidad.
- d)** Redactar y difundir un informe anual de todas las actividades y hechos trascendentes para la Cooperativa ante la Asamblea General de Representantes.
- e)** Mantener actualizado el libro de actas de las asambleas realizadas, a fin de que la información mas relevante tratada en las asambleas sea oportuna para cuando se lo requiera.
- f)** Elegir y contratar a la Aseguradora más idónea, sólida y confiable con la cual a la cual los empleados deberán rendir la caución correspondiente

Consejo de Vigilancia

Estará integrado por tres vocales principales y tres vocales suplentes. Durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. Luego de transcurrido el período, podrán ser reelegidos nuevamente, de conformidad con estas disposiciones.

Funciones y Responsabilidades

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.	
ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CONSEJO DE VIGILANCIA
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: a) Fiscalizar al Consejo de Administración, la Gerencia y demás estamentos de la Cooperativa. b) Emitir un dictamen sobre el balance semestral y anual y someterlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración. c) Dar el visto bueno o vetar, con causa justa, los actos o contratos en que se comprometen bienes o recursos de la Cooperativa cuando no estén de acuerdo a los intereses de la institución o pasen del monto establecido en el Reglamento Interno.	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CONSEJO DE VIGILANCIA

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- d)** Supervisar el movimiento económico, financiero y administrativo de la Cooperativa, mediante la verificación oportuna y concurrente de la racionalidad de los estados financieros y sus anexos y el fiel cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.
- e)** Proponer al Consejo de Administración la remoción de Gerente y a la Asamblea General la remoción de uno o varios de los miembros de los consejos por cualquiera de las causas señaladas en la Ley de Cooperativas, su Reglamento y Estatuto; los cargos contra estos miembros, deberán ser debidamente fundamentados y por escrito.
- f)** Proponer a la asamblea general, a través del consejo de administración, previa calificación del organismo de control, las ternas de las que se elegirán auditor interno y externo.
- g)** Sesionar una vez por semana.

Políticas y Procedimientos de Control Interno



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CONSEJO DE VIGILANCIA

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

- a) Velar y vigilar el cumplimiento de disposiciones y normativas establecidas en directorio.
- b) Realizar Arqueos de Caja
- c) Realizar seguimiento de cada uno de los rubros importantes y relevantes de la Cooperativa.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- a) Establecer parámetros claros de control sobre las actividades y manejos económicos de la Institución.
- b) Establecer normativas claras de vigilancia sobre la documentación, la misma que debe ser oportuna, debidamente archivada y con los respaldos correspondientes.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CONSEJO DE VIGILANCIA


PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- c)** Vigilar el cumplimiento del reglamento interno, para cada una de las actividades y servicios que presta la Cooperativa.
- d)** Sesionar por lo menos una vez por semana para vigilar el cumplimiento de procesos en cada fase de contabilidad.
- e)** Realizar Arqueos de Caja sorpresivos, en el momento que estimen necesario, con el fin de mantener un control continuo sobre cada una de las áreas a fin de evitar jineteo de fondos.
- f)** Coordinar y trabajar en equipo con la Gerencia para velar y salvaguardar los activos, pasivos y patrimonio de la Institución.
- g)** Mejorar el rendimiento operacional a través del establecimiento de mecanismos de control para cada caso.
- h)** Tomar pruebas de aptitudes a los funcionarios y empleados de la Cooperativa, a fin de medir su rendimiento y desempeño en el área de trabajo.

Presidencia

El Presidente será elegido por el Consejo de Administración de entre sus vocales principales, durará dos años en sus funciones.

Funciones y Responsabilidades

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.	
ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	PRESIDENCIA
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Cumplir y hacer cumplir la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento, otras Leyes que le fueren aplicables y que regulen la actividad de la Cooperativa, el Estatuto, los Reglamentos Internos y las resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.b) Presidir las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración y orientar las discusiones.c) Convocar a las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias y a las sesiones del Consejo de Administración.	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	PRESIDENCIA

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- d)** Dirimir con su voto los empates en las votaciones de la Asamblea y el Consejo de Administración.
- e)** Suscribir con el Gerente los contratos, escrituras públicas, Certificados de Aportación y otros documentos legales relacionados con la actividad económica de la Cooperativa.
- f)** Presentar el informe semestral y anual a la Asamblea General, dar cuenta de sus actividades al Consejo de Administración y presentar las reformas que creyere convenientes.

Políticas y Procedimientos de Control Interno



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	PRESIDENCIA

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO:

- a)** Elaborar informes periódicos
- b)** Designar al candidato más idóneo para ocupar el cargo de Gerente de la Cooperativa
- c)** Revisar periódicamente cuentas bancarias que la Cooperativa mantiene en Instituciones Bancarias.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- a)** Informar de manera inmediata a los Socios de la Cooperativa sobre las decisiones tomadas por todos los Directivos, con el fin de mantener buenos canales de comunicación, veraces y oportunos.
- b)** Realizar concurso de méritos y oposición a fin de designar al candidato más idóneo como Gerente de la Cooperativa, observando que el perfil del candidato se ajuste a los requerimientos del cargo.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
----------------	--

ÁREA:	PRESIDENCIA
--------------	--------------------

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- c)** Abrir con el Gerente las cuentas bancarias cuya administración y control estará sujeto a una reglamentación específica.

Gerencia

El Gerente será nombrado por el Consejo de Administración y durará un año en sus funciones. Es el Administrador de la Cooperativa y será considerado como empleado amparado por el Código de Trabajo y las Leyes de Seguridad Social.

Funciones y Responsabilidades

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.	
ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	GERENCIA
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: a) Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa. b) Ejecutar los acuerdos, resoluciones de las Asambleas Generales, del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia. c) Informar mensualmente a los Consejos de Administración y de Vigilancia sobre el estado económico financiero de la Cooperativa y presentar los respectivos estados financieros e informes complementarios.	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	GERENCIA

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- d)** Presentar los informes que soliciten la Asamblea General, los Consejos de Administración, Vigilancia y Comisiones Especiales.
- e)** Responder por la gestión eficiente de la institución, basada en criterios de honestidad rentabilidad y solvencia, apoyado en instrumentos técnicos de gestión y la oportuna y actualizada disponibilidad de información financiera y contable.
- f)** Rendir la caución que haya sido determinada por el Consejo de Administración en póliza de fidelidad o garantía bancaria, misma que deberá ser fijada tomando en cuenta lo dispuesto en el Artículo 209 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.
- g)** Custodiar, actualizar y ejecutar, si fuere el caso, las cauciones que se rindan y pólizas de seguros que se contraten.
- h)** Nombrar, sancionar y remover a los empleados de la cooperativa de acuerdo a leyes y políticas vigentes.

Políticas y Procedimientos de Control Interno



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	GERENCIA

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO:

- a) Realizar el proceso de selección de personal
- b) Efectuar la contratación de Asesores Externos en el campo legal, administrativo y financiero cuando fuere necesario.
- c) Elaborar y presentar informes financieros a los Consejos de Administración y Vigilancia.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- a) Realizar las entrevistas y pruebas necesarias a los aspirantes a ocupar una vacante en la Cooperativa a fin de elegir entre ellos el más idóneo, apto y que cumpla con el perfil que requiere el puesto.
- b) Presentar en coordinación directa con el área de contabilidad los análisis financieros mensuales, los mismos que permitan detectar tendencias, deterioros o mejoras al desarrollo de la Cooperativa.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	GERENCIA

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- c)** Realizar las entrevistas y pruebas necesarias a los aspirantes a ocupar una vacante en la Cooperativa a fin de elegir entre ellos el más idóneo, apto y que cumpla con el perfil que requiere el puesto.
- d)** Presentar en coordinación directa con el área de contabilidad los análisis financieros mensuales, los mismos que permitan detectar tendencias, deterioros o mejoras al desarrollo de la Cooperativa.
- e)** Presentar en forma periódica, los informes financieros en las diversas juntas o reuniones que mantenga con los Consejos de Administración, Vigilancia y Comités, para que sirva de base para la toma de decisiones oportunas y en beneficio de todos los asociados.
- f)** Realizar análisis financieros horizontales tomando en cuenta por lo menos tres ejercicios económicos anteriores, para poder medir históricamente la situación financiera de la Cooperativa.
- g)** Considerar para los análisis financieros verticales los balances que se encuentren en vigencia, y en lo posible debe ser el último mes en el que se está efectuando el trabajo.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	GERENCIA

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- h)** Hacer constar en los estados financieros las firmas de las principales autoridades que se encuentran representando a la Cooperativa, para abalizar y afianzar su contenido.
- i)** Realizar auditoría sobre los estados financieros anualmente, los mismos que será abalizados por los Organismos de Control correspondientes para su análisis y evaluación.
- j)** Responsabilizarse por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa, e informar permanentemente al Nivel Directivo los resultados e la gestión realizada.
- k)** Asumir la responsabilidad de representar legal. Judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- l)** Realizar la selección y contratación de Asesores Externos en el campo legal, administrativo y financiero cuando fuere necesario, previa aprobación del Nivel Directivo, y luego de haberse efectuado el respectivo concurso para elegir a los Asesores más idóneos.

Comité de Crédito

El Comité de Crédito estará compuesto por tres miembros; el Gerente y dos miembros elegidos por el Consejo de Administración. Estos últimos durarán dos años en sus funciones. La Comisión de Crédito será presidida por el Gerente y se reunirá dentro de los ocho días siguientes al de sus elección con el objeto de nombrar de entre su sueno al Secretario. Posteriormente ésta deberá reunirse ordinariamente una vez a la semana y extraordinariamente cuentas veces fuere necesario.

Funciones y Responsabilidades

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.	
ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	COMITÉ DE CRÉDITO
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: a) Resolver sobre las solicitudes de crédito en conformidad a las normas de aprobación políticas y condiciones de plazo, monto, garantías y demás parámetros establecidos en el Reglamento de Crédito respectivo y las resoluciones que al respecto haya tomado el Consejo de Administración y se encuentren vigentes. b) Celebrar las reuniones de acuerdo con el calendario acordado	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	COMITÉ DE CRÉDITO

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- c)** Tomar las decisiones de la Comisión de Crédito por unanimidad; la instancia final constituye el Consejo de Administración.
- d)** Cumplir y hacer cumplir los reglamentos internos de la cooperativa, así como también los reglamentos y políticas de créditos.
- e)** Convocar a los miembros del comité de las reuniones ordinarias y extraordinarias con el fin de analizar y aprobar los créditos de acuerdo a los lineamientos establecidos.
- f)** Mantener una conducta ética, respetando y manteniendo la información que sea de carácter confidencial.
- g)** Seguir las políticas y procedimientos establecidos, manteniendo objetividad en sus análisis
- h)** Decidir la aprobación o no de las solicitudes presentadas para su análisis en base a las normas y procedimientos señalados.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	COMITÉ DE CRÉDITO

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- i)** Designar al secretario del comité entre los miembros para citar a los miembros del comité a las reuniones; elaborar los informes del Comité de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas de crédito; preparar el acta de cada reunión y registrar en el libro respectivo; mantener y conservar en forma ordenada y actualizada el archivo respectivo.
- j)** Dejar constancia de sus actuaciones en forma escrita y detallada en el informe de Comité indicando fecha, hora y lugar de la reunión, nómina de los asistentes a la reunión, detalle de las solicitudes aprobadas que contengan el número de solicitud, la descripción del beneficiario, el destino del crédito, monto aprobado, plazo, garantía exigida, forma de pago o amortización, tasa de interés.
- k)** Realizar en sus actas los comentarios pertinentes de las solicitudes.

Políticas y Procedimientos de Control Interno



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	COMITÉ DE CRÉDITO

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

- a) Revisar documentación que el Oficial de Crédito mantiene a su cargo.
- b) Analizar las solicitudes de créditos presentadas por los socios de la Cooperativa.
- c) Velar el cumplimiento del Reglamento de Crédito de la Cooperativa.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- a) Solicitar en forma sorpresiva los pagarés que el Oficial de Crédito tiene a su cargo.
- b) Analizar minuciosamente cada uno de los créditos a ser otorgados, postergados, o negados, a fin de que la otorgación de crédito cumpla con los parámetros establecidos por la Cooperativa.
- c) Comprobar la autenticidad de los requisitos para acceder al crédito presentados por el socio y sus respectivos garantes.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA - FUNCIONAL Y CONTROL INTERNO DEL NIVEL OPERATIVO

Los colaboradores de la Cooperativa deben cumplir con ciertas funciones establecidas las cuales son diseñadas intencionalmente para garantizar la realización eficiente y efectiva de las actividades requeridas, y la adecuación que permita trabajar a los colaboradores en equipo de manera fluida y coordinada. Es así que los colaboradores que se encuentran en la Estructura Administrativa Funcional de la Cooperativa se detallan en forma clara a continuación:

Contabilidad

Funciones y Responsabilidades

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.	
ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CONTABILIDAD
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: a) Registrar las operaciones que se generan en la cooperativa utilizando el plan de cuentas y todas las demás recomendaciones que se dan en el sistema contable por las revelación de faltantes, diferencias y errores en los registros contables y balances.	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CONTABILIDAD

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- b)** Cumplir y hacer cumplir al personal a su cargo las disposiciones emanadas por las leyes, reglamento interno en concordancia a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas y las Normas Internacionales de Información Financiera.
- c)** Llevar libros de mayor y auxiliares.
- d)** Realizar los inventarios físicos de bienes.
- e)** Organizar y llevar la contabilidad de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas, las Normas Internacionales de Información Financiera, Código Tributario y otras Normas que rijan a la Cooperativa.
- f)** Elaborar los Estados Financieros y presentar recomendaciones a los directivos para que tomen decisiones oportunas.
- g)** Participar en la elaboración del presupuesto general y gastos de operación.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CONTABILIDAD

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- h)** Liquidar las cuentas de los socios previa autorización
- i)** Calcular las provisiones de cartera y depreciaciones del período.
- j)** Presentar por escrito a la gerencia los movimientos mensuales de préstamos, ahorros, plazo fijo, certificados de aportación y otros ingresos.
- k)** Estudiar, evaluar y recomendar los cambios que sean necesarios en el sistema contable de la Cooperativa.
- l)** Comunicar oportunamente a la Gerencia las razones o motivos por los cuales la información financiera se haya presentado tardíamente, en caso de presentarse esta posibilidad.
- m)** Cumplir con las demás tareas asignadas por la ley, reglamento y las que sean solicitadas por la Gerencia General.

Políticas y Procedimientos de Control Interno



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CONTABILIDAD

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

- a) Realizar una adecuada separación de funciones.
- b) Realizar el cuadro y cierre en el módulo de contabilidad que la Cooperativa maneje.
- c) Mantener actualizado el archivo de control del Banco en el que la Cooperativa mantiene su cuenta con todos los documentos de respaldo.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- a) Mantener un adecuado soporte y apoyo a todas las unidades de la Cooperativa, para todos aquellos registros de transacciones que no son frecuentes.
- b) Verificar, confirmar y cotejar diariamente que se cumplan con los controles establecidos para el registro de las transacciones causadas durante el día.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
----------------	--

ÁREA:	CONTABILIDAD
--------------	---------------------

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- c)** Realizar balances mensuales, trimestrales, semestrales o anuales, y verificando el cuadro de las mismas, para difundirlas a los distintos organismos necesarios a su revisión.
- d)** Responsabilizarse de la consolidación de la información administrativa y financiera de la Cooperativa, observando todas las disposiciones legales que rigen para la contabilización, apegada a principios y normativas vigentes.
- e)** Realizar un monitoreo de la emisión de balances y la entrega a los organismos de control, así como a niveles gerenciales por unidad independiente de contabilidad.
- f)** Velar por el correcto funcionamiento de la unidad a su cargo, la elaboración adecuada de cada uno de los comprobantes de contabilidad, y la oportuna presentación de informes contables.
- g)** Realizar las Declaraciones de Impuestos según lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CONTABILIDAD

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- h)** Comprobar que las retenciones de impuestos estén correctamente realizadas acorde a las leyes tributarias vigentes.
- i)** Revisar periódicamente las retenciones de impuestos y el origen de las mismas.
- j)** Contabilizar el reporte de gastos de caja chica afectando a la cuenta respectiva del gasto.
- k)** Verificar que las Conciliaciones bancarias sean realizadas correctamente y por personas que no sean responsables de la emisión de cheques o del manejo de efectivo, verificando que contengan documentos de respaldo como estados de cuenta, notas de crédito y débito.
- l)** Mantener actualizado el Catálogo de Cuentas a fin de satisfacer las necesidades actuales de registro de la Cooperativa.
- m)** Establecer un límite para realizar los pagos en efectivo



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.


ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CONTABILIDAD

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- n) Mantener una Póliza de Fidelidad con la Aseguradora que la Cooperativa elija para tal efecto, por un monto razonable y acorde a las funciones que desempeñe.

Auxiliar de Contabilidad

Funciones y Responsabilidades

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.	
ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Consolidar y cuadrar diariamente las planillas de Caja con los reportes de ahorros y cartera generados por el Sistema que posee la Cooperativa.b) Receptar los comprobantes de las transacciones diarias de cartera.c) Archivar cronológicamente los comprobantes contables con su respectivo justificativo.d) Recibir, examinar, clasificar y efectuar el registro contable de documentos.e) Archivar documentos contables para uso y control interno.f) Revisar facturas y el destino del gasto efectuado.	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	AUXILIAR DE CONTABILIDAD

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- g)** Realizar y emitir comprobantes de retención, de acuerdo a la normativa emitida por el Servicio de Rentas Internas.
- h)** Revisar y verificar los comprobantes de retención de impuestos que le han sido efectuadas a la Cooperativa.
- i)** Realizar diariamente Conciliaciones Bancarias.

Políticas y Procedimientos de Control Interno



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	AUXILIAR DE CONTABILIDAD

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

- a) Verificar que las planillas diarias de Caja contengan valores correctos y reales.
- b) Poseer documentos prenumerados.
- c) Mantener un adecuado sistema de archivo de la documentación contable.
- d) Realizar y revisar las Conciliaciones Bancarias.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- a) Revisar constantemente que las planillas diarias de Caja contengan valores correctos, reales y que los cálculos matemáticos realizados sean exactos
- b) Verificar que los faltantes y sobrantes en Caja estén oportuna y debidamente contabilizados.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.


ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	AUXILIAR DE CONTABILIDAD

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- c)** Efectuar depósitos bancarios diarios bajo la vigilancia del guardia de seguridad para precautelar la seguridad del depositante y salvaguardar los valores que lleva consigo.
- d)** Verificar que la secuencia numérica de los comprobantes que se emiten no sea alterada.
- e)** Conservar facturas, comprobantes, y demás documentos fuente de respaldo por un periodo de tiempo prudente en lugar adecuado para de evitar daños y pérdida de los mismos.
- f)** Mantener una Póliza de Fidelidad con la Aseguradora que la Cooperativa elija para tal efecto, por un monto razonable y acorde a las funciones que desempeñe.
- g)** Verificar si el destino del gasto efectuado justifica realmente su monto.

Caja

Funciones y Responsabilidades

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.	
ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CAJA
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Responsabilizarse por todos los valores que ingresan a la Cooperativa por ventanilla, como lo son Depósitos de Ahorros, Retiro de Ahorros, Ingresos a Caja, Egresos de Caja, Cobros de cuotas de créditos, Pago de Servicios Básicos de Socios, Notas de Debito/Crédito; así como también por los faltantes, diferencias y errores involuntarios de los registros y de libretas individuales.b) Custodiar y manejar los valores correspondientes al fondo de cambio y los ingresos a la Cooperativa de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas.c) Rendir la caución correspondiente.d) Recibir dinero para el fondo de cambio, previa la firma del comprobante de control de efectivo por parte del Gerente o del personal encargado.	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CAJA

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- e) Responsabilizarse del dinero recibido para el fondo de cambio con el mismo que operará los retiros o transacciones,
- f) Entregar el dinero a los socios por concepto de transferencia internacional por el sistema de Money Gram.
- g) Recibir los depósitos mediante cheques, elaborar el detalle de la misma y enviar a depositar en la cuenta que la Cooperativa posee en el banco.
- h) Entregar retiro de ahorros, para lo cual recibirá la papeleta de retiro firmada por el socio y se verificará la rubrica con la cédula, luego se registrará tanto en el sistema como en la libreta del socio.
- i) Entregar los fondos por préstamo previa autorización de la Gerencia.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CAJA

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- j)** Entregar los ahorros, certificados de aportación e intereses generados en caso de retiro de socios, previa autorización del Gerente.
- k)** Ingresar y registrar cuidadosamente los datos en el Sistema
- l)** Responsabilizar por el faltante que resultare la final del día.
- m)** Mantener una coordinación con el Área de Contabilidad para revisión del cuadro de caja al final del día.
- n)** Entregar al final del día el dinero con su respectivo detalle en el documento, al Gerente o al personal encargado con firma de entrega y recepción del efectivo.
- o)** Realizar las demás tareas relacionadas con el puesto de trabajo.

Políticas y Procedimientos de Control Interno



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CAJA

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

- a) Mantener una Póliza de Fidelidad por el monto que el Consejo de Administración haya fijado.
- b) Realizar una adecuada separación de funciones.
- c) Poseer un Software Contable actualizado y garantizado en el que se realice las transacciones diarias de Caja.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- a) Afianzar al personal de Caja mediante pólizas de fidelidad ante la Aseguradora que la Gerencia haya escogido para el afianzamiento.
- b) Separar adecuadamente las funciones, es decir la persona encargada del manejo de Caja Chica debe ser independiente de la persona encargada de Caja General.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CAJA

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- c)** Examinar los valores físicos por un funcionario independiente al que maneja el efectivo.
- d)** Verificar periódicamente que el Sistema Contable Computarizado no tenga falencias en el procesamiento de datos y cálculo de valores, y que genere información confiable.
- e)** Cuidar y no revelar las claves de acceso que le fueron asignados.
- f)** Realizar cambios oportunos de las clave de acceso al Sistema Computarizado.
- g)** Realizar el registro oportuno de los depósitos, retiros de ahorros y pago de cuotas de préstamos de los socios de la Cooperativa.
- h)** Revisar y validar las papeletas de depósitos y retiros.
- i)** Realizar Arqueos de Caja periódicos en forma sorpresiva por funcionarios que no manejen efectivo, o los que el Consejo de Vigilancia designe para tal efecto.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.


ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CAJA

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- j)** Registrar oportunamente el depósito de préstamos cuando el socio paga o anticipa su cuota correspondiente.
- k)** Comprobar que las firmas de las personas que giran sobre las cuentas de ahorros están debidamente autorizadas.
- l)** Emitir comprobantes de egreso, legalizados con las firmas de revisado y autorizado.
- m)** Realizar pagos de retiros únicamente si la papeleta está firmada por el titular de la cuenta de ahorros.
- n)** Realizar cierres de caja y realizar la separación de las diferentes papeletas existentes.
- o)** Efectuar el conteo del dinero al final de cada día en forma manual.

Crédito

Funciones y Responsabilidades

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.	
ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CRÉDITO
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <p>a) Administrar el portafolio de captaciones a la vista y plazo de clientes actuales y potenciales de la Cooperativa</p> <p>b) Participar en la Comisión de Crédito informando sobre el historial crediticio del socio en la cooperativa así como también de la situación socio-económica del mismo basado en el análisis de la información de la solicitud de crédito, inspección física y verificación de la información.</p> <p>c) Realizar las gestiones necesarias para la recuperación de cartera dentro de un tiempo determinado y en base a metas alcanzables.</p> <p>d) Mantener actualizada la información de todos los socios de la Cooperativa.</p>	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CRÉDITO

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- e)** Analizar las solicitudes de crédito y la documentación necesaria, previa obtención del crédito solicitado.
- f)** Analizar, elaborar y despachar documentación necesaria relacionada con el crédito.
- g)** Analizar, estudiar, evaluar posibles implementaciones de líneas de crédito.
- h)** Verificar y controlar el cumplimiento de requisitos y garantías de solicitudes de crédito.
- i)** Mantener actualizado el registro de información y de documentación relativa a créditos emitidos por la Cooperativa.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
ÁREA:	CRÉDITO

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- j)** Realizar un listado diario de cada una de las solicitudes de crédito solicitadas y remitirlos a un archivo de cuenta independiente para su evaluación y estudio.
- k)** Elaborar reportes periódicos de información crediticia emitida.
- l)** Elaborar informes sobre registros, reportes y documentación necesaria a su área competente.
- m)** Sesionar por lo menos una vez por semana con la Comisión de Crédito para la evaluación de las solicitudes de crédito solicitadas por los socios.
- n)** Organizar, planificar y zonificar rutas para la verificación de la información.
- o)** Inspeccionar y valorar el bien inmueble presentada por el socio como parte de la garantía.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
----------------	---

ÁREA:	CRÉDITO
--------------	----------------

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- p)** Realizar un seguimiento de garantes de socios que obtiene créditos dentro de la institución.
- q)** Realizar entrevistas a los socios que solicitan el crédito.
- r)** Verificar que los datos y documentación presentada por el socio sean auténticos y verídicos.
- s)** Llevar un registro de control de los socios morosos.
- t)** Presentar los informes mensuales al jefe inmediato, los reportes de morosidad y recuperación de cartera. Así como también los socios que deben pagar los costos judiciales.
- u)** Realizar un seguimiento a las operaciones de captaciones procurando su renovación, incremento o activación

Políticas y Procedimientos de Control interno



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CRÉDITO

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

- a) Rendir la caución correspondiente por el monto que el Consejo de Administración haya fijado.
- b) Evaluar periódicamente el índice de morosidad en la cartera de crédito de la Cooperativa.
- c) Vigilar por el cumplimiento de los requisitos que deben cumplir los socios para la otorgación y aprobación de créditos.
- d) Realizar una adecuada separación de funciones.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- a) Mantener una Póliza de Fidelidad por un monto razonable fijado por el Consejo de Administración acorde a las funciones que desempeñe, con la Aseguradora que la Cooperativa haya escogido para tal efecto.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
----------------	--

ÁREA:	CRÉDITO
--------------	----------------

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- b)** Realizar la inspección física de los bienes muebles e inmuebles que posean el socio, garante y/o garantes, a fin de garantizar la solvencia del socio solicitante del crédito y mantener un bajo índice de morosidad en la Cooperativa.
- c)** Establecer límites de crédito a las carteras emitidas por la Cooperativa.
- d)** Evaluar periódicamente el índice de morosidad en la cartera de crédito, a fin de reducirlo en la medida en la que sea posible.
- e)** Verificar la exactitud y autenticidad de la información de las solicitudes de información.
- f)** Realizar un seguimiento de la documentación establecida, para la concesión de créditos a los socios, conjuntamente con la Comisión de Crédito de la Cooperativa.
- g)** Establecer expedientes para cada uno de los socios, relacionando los derechos pendientes de cobro.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CRÉDITO

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- h)** Consultar a la Central de Riesgos antes de continuar con el proceso de otorgación de crédito.
- i)** Informar a la Central de Riesgos de aquellas personas que incumplen con el pago del crédito, para que se de el tratamiento correspondiente.
- j)** Observar que la solicitud de crédito sea llenada exclusivamente por el socio solicitante del crédito, más no un empleado de la Cooperativa.
- k)** Verificar que la otorgación de créditos se realice en un plazo no mayor a 30 días, a fin de agilizar los procesos y garantizar la satisfacción de los socios.
- l)** Evaluar cada crédito otorgado mediante una Comisión para ser otorgado, previo la presentación de los requisitos establecidos.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

MANUAL DE CONTROL INTERNO

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CRÉDITO

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- m)** Vigilar por el cumplimiento de los requisitos que deben reunir los socios para la otorgación y aprobación de créditos, tomando como base la estabilidad financiera del socio, antecedentes de crédito, referencias.
- n)** Separar adecuadamente las funciones puesto que aquellas personas que realizan las funciones de registro del crédito no deben efectuar las funciones de aprobación, entrega y cobro.
- o)** Custodiar los pagarés, no autorizar por ningún motivo la salida de los pagarés para su firma fuera de las oficinas de la Cooperativa.
- p)** Llevar un registro pre numerado de cada crédito otorgado durante el año para validar su trascendencia y valoración. Todos los créditos otorgados deberán ser firmados y avalados por los Directivos de la Cooperativa, antes de ser entregados a los socios.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

MANUAL DE CONTROL INTERNO

ASUNTO:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
ÁREA:	CRÉDITO

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO:

- q)** Recibir autorización del Gerente para efectuar el desembolso y/o acreditación del crédito en la cuenta de ahorros del socio deudor, luego de recibir los documentos con la resolución de aprobación de la Comisión de Crédito.


- r)** Efectuar el trámite de desembolso de dinero objeto de crédito, únicamente cuando los documentos que abalizan y respaldan el crédito estén firmados y debidamente legalizados

- s)** Verificar que el desembolso del monto del crédito sea exclusivamente mediante acreditación en la cuenta de ahorros del socio.

**VALORACION DE RIESGOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.**

Cuestionarios de Control Interno

Los Cuestionarios de Control Interno se han realizado para identificar los riesgos que tiene la Cooperativa en cada área:

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA CAJA				
Objetivos:				
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el acceso al efectivo, archivos y procedimientos relacionados se permita solo al personal autorizado. - Verificar que las transacciones sean registradas oportunamente - Verificar que el manejo de caja general sea exclusivamente del personal autorizado. 				
Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1.	¿Existe una póliza de fidelidad para el personal que labora en esta área?	X		
2	¿Existe más de una persona responsable del manejo del dinero de Caja?	X		
3	¿El fondo de caja es autorizado por la Gerencia?	X		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA" LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA CAJA

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
4	¿El fondo de Caja sufre constantes incrementos debido al monto del fondo?	X		
5	¿Existe un Manual de Funciones para el área de caja?		X	
6	¿Se realizan arquezos sorpresivos de Caja por parte de la Gerencia o miembros del Consejo de Vigilancia?	X		
7	¿El efectivo de caja se concilia con los reportes diarios del sistema?	X		
8	¿Los faltantes y sobrantes de caja son reportadas al Gerente?	X		
9	¿El manejo de bóveda es exclusivo del cajero?	X		
10	¿Las salidas de dinero de caja son autorizadas y debidamente justificadas?		X	
ELABORADO POR:		Andrea Vaca Flores		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA" LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA CREDITO

Objetivos:

- Verificar que el proceso de otorgación de préstamos se cumpla según el Reglamento de Crédito.
- Revisar el proceso de evaluación de solicitudes en base a indicadores de riesgo.
- Verificar que las solicitudes de crédito sean revisadas y autorizadas por el Comité de Crédito

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se aplica y cumple con el Reglamento de Crédito existente?	X		
2	¿Se cuenta con información computarizada sobre la información de los socios?	X		
3	¿El Comité de Crédito efectúa la calificación y análisis de los socios?		X	
4	¿Existe doble firma para la autorización y aprobación de los créditos?	X		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA CREDITO

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
5	¿Se realizan consultas de los niveles de riesgo del Sistema Financiero de los clientes que solicitan un crédito?	X		
6	¿Se verifica la información que la información entregada por el socio y garante sea verídica?	X		
7	¿Los pagarés son custodiados por una persona diferente a la que otorga los créditos?	X		
8	¿Los créditos otorgados son monitoreados diariamente?		X	
9	¿La cartera vencida y en riesgo es revisada diariamente?		X	
10	¿Para la disminución de los índices de morosidad se trabaja en base a metas?		X	
11	¿Los créditos en mora son reportados a la Gerencia?	X		
ELABORADO POR:		Andrea Vaca Flores		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA" LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA GERENCIA

Objetivos:

- Verificar que los objetivos y metas establecidas por la Cooperativa se cumplan.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se aplican las recomendaciones realizadas por los Auditores Externos?	X		
2	¿Cuenta la Cooperativa con un Reglamento Interno para el personal?	X		
3	¿Cuenta la Cooperativa con un Manual de Control Interno?		X	
4	¿Existe rotación de personal?		X	
5	¿Existen buenos canales de comunicación con los empleados de la Cooperativa?	X		
6	¿Se establece objetivos para cada área de la Cooperativa?		X	Los objetivos son generales
ELABORADO POR:		Andrea Vaca Flores		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA" LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA CONTABILIDAD

Objetivos:

- Verificar que las transacciones de efectivo sean debidamente autorizadas.
- Verificar que el acceso al efectivo, archivos y programas se permita solo al personal autorizado.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Posee un Manual para el área de Contabilidad?		X	
2	¿Las transacciones son procesadas diariamente?	X		
3	¿La entrega de estados financieros mensuales a la Gerencia son puntuales y oportunos?		X	
4	¿Los impuestos al Servicio de Rentas Internas son puntuales?		X	
5	¿Antes del cierre se revisa, concilia y se informa sobre las diferencias encontradas?	X		
6	¿Antes de registrar un gasto se analiza su monto y destino?	X		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA" LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA CONTABILIDAD

7	¿Se examina la existencia de comprobantes contables inusuales ya sea por su naturaleza o por su monto?	X		
8	¿Los comprobantes contables se encuentran prenumerados?	X		
9	¿La documentación que respalda las inversiones de los socios en la Cooperativa es debidamente resguardada?	X		
10	¿Se coordina con la Gerencia la elaboración del presupuesto de la Cooperativa?	X		
11	¿Existe un manejo adecuado en el archivo de la documentación contable?		X	
12	¿Posee un paquete contable completo acorde a las necesidades del área contable?	X		

ELABORADO POR: Andrea Vaca Flores

TABLA N° 9

MATRIZ DE VALORACIÓN

ÁREAS CRITICAS	INDICADORES	RIESGO	NIVEL DE RIESGO	PROCEDIMIENTO DE RIESGO	RESPONSABLE
Caja	Liquidez y Disponibilidad	Insuficiencia de Efectivo	ALTO	Control de Efectivo	Gerente
Crédito	Capacidad de Pago	Incobrabilidad de saldos	ALTO	Control en la otorgación de créditos	Oficial de Crédito
Gerencia	Retraso al recibir Estados Financieros	Deficiente toma de decisiones	ALTO	Mayor exigencia a los Departamentos en información financiera	Gerente
Contabilidad	Retraso en la elaboración de Estados Financieros	Pago de multas en el MIES, SRI, y demás organismos de control	ALTO	Solicitar información oportuna a cada área	Contador

CAPÍTULO IV

IMPACTOS DEL PROYECTO

Una vez concluida la propuesta se detalla el respectivo análisis cuantitativo y cualitativo de impactos, para lo cual se ha realizado una Matriz de Valoración basado en indicadores para cada uno de ellos.

En la matriz se señala una valoración de -5 a 5, que se califica de acuerdo a los siguientes criterios:

CUADRO N° 20

PUNTAJE	SIGNIFICADO
1	Positivo en el nivel Muy Bajo
2	Positivo en el nivel Bajo
3	Positivo en el nivel Medio
4	Positivo en el nivel Alto
5	Positivo en el nivel Muy Alto
0	Indiferente
-1	Negativo en el nivel Muy Bajo
-2	Negativo en el nivel Bajo
-3	Negativo en el nivel Medio
-4	Negativo en el nivel Alto
-5	Negativo en el nivel Muy Alto

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

Para conocer el grado de impacto se emplea la siguiente ecuación:

$$\frac{\Sigma}{\text{Indicador}} = \text{Grado de impacto}$$

IMPACTO SOCIAL

CUADRO N° 21

No	INDICADORES	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
1	Calidad de vida											X	5
2	Seguridad familiar										X		4
3	Fortalecimiento Microempresarial									X			3
	TOTALES									3	4	5	12

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

Nivel de impacto = Sumatoria Total = $12/3 = 4$

De acuerdo al número de indicadores el proyecto tiene un Impacto Positivo en el nivel Alto

Calidad de vida

La calidad de vida de los socios de la Cooperativa se encuentra reflejada en la estabilidad financiera que la Cooperativa posee y en la imagen de seguridad solidez y confianza que la misma proyecta, a través del Manual de Control Interno se puede manifestar que el desarrollo de la Institución, y la prestación de mejores servicios a los socios mejorará su calidad de vida.

Seguridad Familiar

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. dotará a los socios de seguridad proporcionándoles servicios, como préstamos de emergencia médica, créditos estudiantiles, de desarrollo de la microempresa, además con el tiempo se incrementarán nuevos servicios de acuerdo a las exigencias del mercado financiero actual y las necesidades de los socios.

Fortalecimiento Microempresarial

Con la aplicación del Manual de Control Interno se mejorará aún más los créditos para el desarrollo de la microempresa local, puesto que se detallan claramente las políticas que se deben establecer para otorgar dichos créditos y su respectiva recuperación, por lo tanto su implementación será de gran importancia para mejorar la economía de sus asociados y el desarrollo de sus microempresas.

IMPACTO ÉTICO

CUADRO N° 22

No	INDICADORES	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
1	Valores profesionales										X		4
2	Nivel de profesionalismo											X	5
3	Trato laboral											X	5
4	Moralidad de los funcionarios											X	5
5	Clima laboral											X	5
	TOTALES										4	20	24

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

Nivel de impacto = Sumatoria total = $24/5 = 4.8$

El presente proyecto posee un Alto Impacto Ético Positivo en el nivel Alto.

Valores profesionales

Para una correcta y exitosa aplicación del Manual de Control Interno todos los funcionarios de la Cooperativa deben poner en práctica sus valores profesionales, puesto que este aspecto juega un papel fundamental en el desempeño de las actividades dentro de la cooperativa, el éxito de las operaciones serán garantizadas si los funcionarios poseen valores profesionales inquebrantables.

Nivel de Profesionalismo

La elaboración e implementación de un Manual de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. contribuirá a que todas las actividades se realicen con eficiencia y eficacia, con valores éticos, humanos y profesionales para que los colaboradores desempeñen sus funciones enmarcándose en un fuerte control y cumplimiento de las normas éticas ya mencionadas, las cuales se exigen en el ejercicio de sus actividades.

Trato laboral

Todos los funcionarios de la Cooperativa, tanto hombres como mujeres recibirán el mismo trato sin distinción de raza, religión o cualquier otro tipo de discriminación que atente contra la integridad de las personas. El trato debe ser equitativo e igualitario sin favoritismos que puedan entorpecer

las relaciones laborales e interpersonales de los funcionarios que en la Cooperativa laboran.

Moralidad de los funcionarios

Uno de los pilares fundamentales para que una organización eleve su nivel de productividad y competitividad es contar con personal con un alto grado de moralidad y ética profesional, lo cual se refleja en la aceptación recibida en el mercado financiero rural.

Clima Laboral

La existencia de un adecuado clima laboral en la Cooperativa contribuirá de manera significativa a la aplicación del presente Manual de Control Interno puesto que facilitará su manejo, conocimiento e interpretación. No cabe duda que para que una entidad crezca y alcance objetivos individuales y colectivos se hace necesario fortalecer y mejorar día a día las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la Cooperativa.

IMPACTO EMPRESARIAL

CUADRO N° 23

No	INDICADORES	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
1	Gerencia									X			3
2	Manejo de recursos											X	5
3	Gestión Financiera										X		4
4	Seguridad en la Información										X		4
5	Competitividad											X	5
	TOTALES									3	8	10	21

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

Nivel de Impacto = Sumatoria total = $21/5 = 4.2$

El Impacto Empresarial del proyecto es Alto Positivo

Gerencia

La implementación de un Manual de Control Interno lo podemos considerar como necesario, puesto que contribuye al desarrollo organizacional; es decir ayuda a saber administrar, gestionar y ser un buen líder para los seguidores, estos aspectos son elementos clave que se deben combinar para el logro de un fin común, además de ser indispensable para que todos cooperen con eficacia y eficiencia para el logro de los objetivos individuales e institucionales. Además cabe mencionar que ser gerente no sólo es dirigir actividades, sino que también implica ser un buen líder, es influir positivamente en las actividades que realizan los miembros del grupo con el cual se trabaja.

Manejo de Recursos

En toda Institución el manejo de recursos es una de las prioridades más importantes, es así que la gerencia debe adoptar medidas enfocadas a lograr el eficiente y eficaz manejo de los diferentes recursos con los que la Cooperativa cuenta.

Gestión Financiera

La manera en la que se gestione todos los procesos de la institución y se lleve a cabo actividades encaminadas a contribuir y mejorar los servicios cooperativos a fin de satisfacer las necesidades de los socios garantizara

la calidad de los servicios prestados a los socios y el éxito de las medidas adoptadas para el progreso individual y de la Cooperativa

Seguridad en la Información

Contar con información oportuna, adecuada y confiable garantiza que el trabajo fue bien ejecutado. La correcta información permitirá tomar decisiones encaminadas a la consecución de los objetivos planteados por la Cooperativa.

Competitividad

Los mercados cambian incesablemente y se hacen cada vez más exigentes. En consecuencia las empresas también deben innovar y emprender continuamente a fin de ser competitivos para mantenerse crecer y desarrollarse en el mercado financiero actual; esto se puede lograr brindando confianza y seguridad en cada uno de los servicios que la Cooperativa presta a sus socios

IMPACTO ECONÓMICO

CUADRO N° 24

No	INDICADORES	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
1	Oferta de empleo										X		4
4	Estabilidad económica										X		4
	TOTALES										8		8

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

Nivel de impacto = Sumatoria total = $8/2 = 4$

El presente proyecto posee un Impacto Económico Positivo en el nivel Alto.

Oferta de Empleo

La creación de nuevas fuentes de empleo serán posibles gracias a la ampliación y expansión de la Cooperativa, puesto que si esta aplica correctamente el Manual de Control Interno todos los procesos de la Cooperativa mejorarían, tendría éxito y por ende se hará factible la creación de una sucursal dentro del cantón y la provincia.

Estabilidad económica

La Cooperativa es un lugar seguro y práctico que permite el acceso a servicios financieros cooperativos, brindando a los socios mayor flexibilidad para satisfacer sus necesidades, es por eso que menciono que la estabilidad económica se vería reflejada en la capacidad de ahorro de las familias puesto que pueden obtener mejores beneficios y nuevos servicios para mejorar su calidad de vida, se tendría estabilidad económica puesto que personas de escasos recursos al formar parte como socios de la Cooperativa tienen mayor acceso a servicios y créditos financieros para formar una microempresa, generar fuentes de empleo y fomentar la productividad de las mismas. Con la aplicación de nuevas propuestas internas, se obtendrán mejores beneficios para la comunidad, partiendo de los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad; para que todas las personas que se encuentren en una zona rural cercana a la Cooperativa gocen de seguridad y estabilidad económica con la prestación de servicios económicos.

IMPACTO EDUCATIVO

CUADRO N° 25

No	INDICADORES	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
1	Generación de conocimientos											X	5
2	Nuevos aprendizajes											X	5
3	Formación Profesional									X			3
	TOTALES									3	4	15	22

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

Nivel de impacto = Sumatoria total = $22/5 = 4.4$

El Impacto Educativo que posee el proyecto es Positivo en el nivel Alto.

Generación de Conocimientos

Dentro del proceso de implementación del Manual de Control Interno el personal que se encuentra dentro de la organización tendrá la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, mediante la capacitación, educación y actualización para una mejor aplicación del Manual, su estudio, conocimiento y fortalecimiento institucional se verá reflejado en todos los procesos que maneja la Institución.

Nuevos Aprendizajes

El Control Interno se refiere a normas y procesos que mejoran sin lugar a duda los aspectos económicos, laboral e institucional de una organización, es por eso que en la búsqueda de nuevos aprendizajes estaremos a la vanguardia de la excelencia, mejorando la aplicación de

nuevos proyectos institucionales para lograr su desarrollo, tanto de los trabajadores como de los niveles institucionales y sociales.

Formación Profesional

Es importante tomar en cuenta este aspecto profesional a nivel organizacional, la preparación laboral de cada uno de los trabajadores son de gran trascendencia, su participación a nivel institucional es la clave del desarrollo, formar al personal del cual depende la institución es uno de los factores importantes, su enfoque, su práctica y la metas tendrán que ir de la mano con los niveles de desarrollo institucional.

IMPACTO GENERAL

CUADRO N° 26

No	IMPACTOS	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
1	Impacto Social										X		4
2	Impacto Ético											X	5
3	Impacto Empresarial										X		4
4	Impacto Económico										X		4
5	Impacto Educativo										X		4
	TOTALES										16	5	21

FUENTE: Directa

ELABORACIÓN: La Autora

Nivel de impacto = Sumatoria Total = $21/5 = 4.2$

El presente proyecto tiene un Alto Impacto lo que significa que la realización del mismo influirá positivamente en todos los ámbitos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. significando esto progreso y desarrollo para la misma. En el ámbito social el presente proyecto tendrá gran importancia puesto que ayudará a

mejorar la calidad de vida y el bienestar comunitario de todos sus asociados. Los empleados y directivos de la Cooperativa sabrán desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz enmarcados siempre en la ética profesional que cada uno de estos posee. A nivel empresarial el impacto será positivo o alto puesto que se optimizará el manejo de recursos y la manera de gerenciar a la Cooperativa contribuirá a alcanzar metas y objetivos logrando el éxito institucional. El impacto económico será reflejado en la estabilidad económica familiar, puesto que la Cooperativa incentivará el ahorro y la inversión en proyecto de la microempresa garantizando así que todos y cada uno de sus asociados se establezca económicamente mejorando a su vez la calidad de vida. En el ámbito Educativo el aprendizaje y la generación de nuevos conocimientos en los colaboradores de la Cooperativa será de gran beneficio ya que esto se traduce además en eficiencia, eficacia y optimización de recursos, brindando a los socios una atención de calidad.

CONCLUSIONES

Una vez concluido el presente trabajo se llega a conclusiones, mismas que fueron determinadas en base a la situación real actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda.

1. Inexistencia de un Manual de Control Interno por la escasa preocupación por parte de los Directivos
2. Inexistencia de un documento que regule las funciones del personal que labora en las diferentes áreas de la Cooperativa.
3. No existen Sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda., es decir existe una mínima cobertura en el mercado financiero local.
4. Limitado número de socios debido a la oferta de pocos servicios cooperativos.
5. Existencia de muchas Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Cantón y la Provincia
6. Constantes cambios y reformas en Leyes que rigen a las Cooperativas.
7. Los impactos que genera el presente proyecto en cuanto a lo Social, Ético, Empresarial, Económico, Educativo se ha determinado como positivo, lo cual indica que con la implementación del Manual de Control Interno se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera de la institución con miras a generara los mejores impactos sobre los socios.

RECOMENDACIONES

A continuación se proponen las recomendaciones consideradas como las adecuadas, buscando siempre mejorar los Controles Internos dentro de la Cooperativa.

1. Aplicar el Manual de Control Interno el cual reúne las políticas, procedimientos de Control Interno que contribuirán al cumplimiento de objetivos trazados por la Cooperativa
2. Elaboración de un Estudio de Mercado para determinar la viabilidad de crear una sucursal de la Cooperativa en el Cantón, ampliando así su cobertura en el mercado financiero
3. Creación de nuevos servicios cooperativos para atraer nuevos socios.
4. Creación y oferta de nuevas líneas de crédito, con los cuales logren consolidarse y mantenerse en el mercado logrando reconocimiento y aceptación por parte de sus socios superando a la creciente competencia.
5. Elaboración de Planes, Programas y Proyectos de capacitación continúa para todo el personal acorde a los cambios que vayan suscitándose en mencionadas leyes, mediante la firma de convenios con Universidades y Colegios Profesionales, para lograr así la optimización de los recursos humanos, materiales y tecnológicos de la Cooperativa.
6. Para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "María Auxiliadora de Quiroga" Ltda. cumpla su misión y visión, deberá analizar los impactos que está provocando con la prestación de sus servicios, los mismos que deben ser estudiados minuciosamente tanto internamente como

externamente, a fin de poder mejorar en forma positiva los respectivos indicadores y alcanzar las metas propuestas en beneficio de la Cooperativa y de todos sus asociados.

BIBLIOGRAFÍA

ANDERSEN, Arthur; Diccionario de Economía y Negocios; Editorial Océano; España-Madrid 2001.

AGUIRRE, Juan; Auditoría y Control Interno; Editorial Cultural S.A.; Madrid-España 2005.

ARENS Alvin, RANDAL Elder, BEASLEY Mark; Auditoría Un Enfoque Integral; Editorial Pearson Educación Ltda., Edición 11va, México 2007.

BERNAL, Cesar; Metodología de la Investigación para Administración y Economía, Editorial Pears

INFORME COSO II

DÍAZ, Hernando; Contabilidad General; Editorial Pearson Educación Ltda., Colombia 2005

DÍAZ, Wenceslao; El Socio Cooperativo; Editorial Ediciones CEAC S.A., España 2000.

DOBRONSKY, Hugo, Auditoría Interna Un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control (Serie Gestión Financiera y Control), Editorial Corporación Edi-Abaco Cía. Ltda.; Edición 1ra, Quito 2002.

MANTILLA Samuel, YOLIMA Sandra; Auditoría del Control Interno; Editorial Ecoe Ediciones, Edición 1ra; Bogotá 2005

MANTILLA, Samuel, Control Interno Informe COSO, Editorial Kimpres Ltda.; Edición 4ta; Bogotá-Colombia 2005

MANTILLA, Samuel, Control Interno de los Nuevos Instrumentos Financieros, Editorial Ecoe Ediciones, Edición 2da; Bogotá-Colombia 2004

Normas Internacionales de Auditoría No 6. Evaluación de Riesgo y Control Interno

RUSENAS, Oscar; Manual de Control Interno; Editorial Macchi; Argentina-Buenos Aires 2001

ROBBINS Stephen, DECENZO David; Fundamentos de Administración, Editorial Pearson Educación Ltda., Edición 3ra México 2002

VÁSQUEZ, Germán; Legislación Laboral y Cooperativismo; Editorial LNS; Quito 2000.

WHITINGTON Ray, PANY Kurt; Auditoría Un Enfoque Integral, Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A., Edición 12va, Bogotá-Colombia 1999.

LINCOGRAFÍA

- <http://www.monografias.com/trabajos10/coni/coni.shtml>
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/ctinmegp.htm>
- #
- <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>
- [http://www.congreso.gob.pe/comisiones/2006/recomendacion_193/documentos/Informacion-estadistica-cooperativas\(I\).pdf](http://www.congreso.gob.pe/comisiones/2006/recomendacion_193/documentos/Informacion-estadistica-cooperativas(I).pdf)
- <http://www.coopenorte.com/cooperativas.php>
- <http://www.monografias.com/trabajos11/coopcre/coopcre.shtml>
- http://www.fucac.com.uy/ucedu_28_1.html
- <http://www.decoop.cl/Inicio/FomentoCooperativo/CursosenL%C3%ADnea/DEFINICI%C3%93NYTIPODECOOPERATIVAS/tabid/128/Default.aspx>
- <http://www.coacmai.fin.ec/JOOMLA/DESCARGAS/DOCUMENTOS/1%20MAN.%20FUNCIONES.pdf>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Direccion-Nacional-De-Cooperativas/880881.html>
- <http://www.cemla.org/actividades/2010/2010-09-RegulacionySupervision/2010-09-RegulacionySupervision-18.pdf>
- http://www.google.com.ec/search?q=contabilidad+de+cooperativas+de+a+horro+y+credito&hl=es-419&prmd=ivns&ei=3_k5TYm-GlnLgQfl0djNCA&start=10&sa=N
- <http://eva.utpl.edu.ec/door/uploads/408/408/indice.html>
- <http://www.infomipyme.com/Docs/NI/Offline/cooperativismo/como%20funciona%20una%20cooperativa%20de%20ahorro.pdf>
- <http://www.gestiopolis.com/canales5/comerciohispano/116.htm>
- <http://www.definicion-es.com/cooperativa-de-ahorro-y-cr%C3%A9dito/1/>

<http://www.docstoc.com/docs/3172473/MANUAL-DE-CONTABILIDAD-PARA-COOPERATIVAS-DE-AHORRO-Y-CREDITO-NO>

<http://www.monografias.com/trabajos82/sistemas-contables-cooperativas/sistemas-contables-cooperativas.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos82/sistemas-contables-cooperativas/sistemas-contables-cooperativas2.shtml>

http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/NORMAS_TECNICAS_DE_CONTROL_INTERNO.htm

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manuales_denormasyprocedimientos/

ANEXOS

5. ¿Cómo considera Ud. el proceso de otorgación de créditos en la Cooperativa?

Rápido Moderado Lento

6. Cuando Ud. solicita un Préstamo ¿Cuál es el tiempo que este se demora en el trámite correspondiente?

15 días 30 días 45 días Más de 45 días

7. ¿Como considera Ud. la cantidad de requisitos que la Cooperativa solicita para brindar un credito?

Escaso Suficiente Excesivo

8. El encaje requerido para acceder a un crédito es:

Alto Moderado Bajo

9. Al momento de ser atendido el servicio recibido considera Ud. que es :

Rápido Normal Lento

10. ¿Como califica Ud. la asesoría de crédito que brinda la Cooperativa de Ahorro y Credito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda.?

Totalmente satisfactoria Parcialmente satisfactoria

Insatisfactoria

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

ANEXO Nº 2

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.**

La presente encuesta tiene como finalidad realizar un Diagnóstico Situacional del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. de la Parroquia Quiroga.

Sírvase marcar con una X las preguntas que a continuación se muestran:

1. ¿Conoce Ud. claramente la Ley que rige a las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

Mucho Poco Nada

2. ¿Considera Ud. que las Instituciones Financieras necesitan un Control Interno a fin de garantizar eficiencia y eficacia en el desarrollo y desempeño de sus funciones?

Sí No

3. ¿Posee la Cooperativa algún documento para regular las funciones del personal que labora en las diferentes áreas?

Sí No

4. ¿Se ha preocupado alguna vez la Cooperativa por elaborar un Manual de Control Interno?

Si No

5. ¿Cree Ud. que es necesario aplicar controles dentro de cada área de la Cooperativa?

Mucho Poco Nada

6. ¿Quién cree Ud. que debe realizar el proceso de control dentro de la Cooperativa?

Gerente Contador Oficial de Crédito

Consejo de Vigilancia

7. ¿Conoce Ud. si la Cooperativa posee controles para todas las áreas y si estos son aplicables?

Si No

8. ¿Cree Ud. que la Cooperativa cuenta con políticas bien establecidas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos ?

Si No

9. ¿Cree Ud. que la Cooperativa cuenta con los mecanismos necesarios de control para el manejo de paquetes y módulos contables?

Si No

10. ¿Cree Ud. que la adopción de medidas de Control interno en cada área contribuirá al mejor rendimiento de los empleados y una solida imagen Institucional?

Si No

11. ¿Cree Ud. que se indispensable contar con un Manual de Control Interno de fácil aplicación que se ajuste a las necesidades de la Cooperativa?

Si No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

ANEXO Nº 3

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA” LTDA.**

La presente entrevista tiene como finalidad determinar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. de la Parroquia Quiroga.

1. ¿Considera Usted que la Estructura Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” se ajusta a la realidad de la misma?
2. ¿Considera Usted que de la Estructura Orgánico Funcional depende de gran manera el desarrollo y crecimiento de la misma?
3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene bien definidos sus objetivos y metas a alcanzar a corto y largo plazo?
4. ¿Cómo cree Usted que la Estructura Orgánico Funcional ayuda a la administración de la Cooperativa?
5. ¿Existe un reglamento formal para regular todas las actividades de la Cooperativa?
6. ¿Existen canales de comunicación adecuados hacia niveles superiores e inferiores que proporcionen un eficiente y veraz flujo de información sobre directrices de la Cooperativa?
7. ¿Cómo considera Ud. el Control realizado a las actividades de la Cooperativa?