



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN
ANDINA PERÍODO 2008”, UBICADA EN EL CANTÓN
LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.”**

Tesis presentada previo a la obtención del Título de Ingeniería en
Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Autoras:

Mendoza Ramos Ligia Viviana

Moreno Veloz Alva Lorena

Director:

Dr. César Francisco Izurieta

Latacunga – Ecuador

Junio – 2010

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina Periodo 2008, Ubicada en el Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y recomendaciones son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Las autoras

.....

Mendoza Ramos Ligia Viviana

050314529-4

.....

Moreno Veloz Alva Lorena

050314804-1

AVAL DE LA DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina Período 2008, Ubicada en el Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi”, de Mendoza Ramos Ligia Viviana y Moreno Veloz Alva Lorena, postulantes de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación .

Latacunga, Junio del 2010

El Director

.....

Dr. Francisco Izurieta Moscoso



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, los postulantes: Mendoza Ramos Ligia Viviana y Moreno Veloz Alva Lorena con el título de tesis: “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina Período 2008, Ubicada en el Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Junio 2010

Para constancia firman:

.....
Ing. Wilson Trávez
PRESIDENTE

.....
Lic. Amable Ronquillo
MIEMBRO

.....
Ing. Isabel Armas
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Para poder realizar esta tesis de la mejor manera fue necesario el apoyo de muchas personas a las cuales queremos agradecer.

En primer lugar a Dios por iluminarnos y guiarnos con sus bendiciones.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por habernos abierto las puertas para poder educarnos.

A nuestros maestros, en especial al Dr. Francisco Izurieta, por sus consejos y por compartir desinteresadamente sus amplios conocimientos y experiencia.

Y por último al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, quien nos dio apertura para poder dar cumplimiento a nuestro tema de tesis.

DEDICATORIA

En especial a Dios por haberme dado la fuerza, el valor y la sabiduría para terminar con este anhelo, a mis abuelitos Augusto y Emilia por su amor y paciencia; a mis tíos Segundo, Elvira y Nelson por brindarme su apoyo constante tanto moralmente como económicamente.

LIGIA

A Dios por enseñarme el camino correcto de la vida, guiándome y fortaleciéndome cada día.

A mis padres Gustavo y Bertha, quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas, a mis hermanas Mariela y Pame por estar siempre conmigo.

Mi triunfo es de ustedes.....

LORENA

INDICE GENERAL

ITEM	PAGINA	
Portada	i	
Autoría	ii	
Aval de Director de Tesis	iii	
Aprobación del Tribunal de Tesis	iv	
Agradecimiento	v	
Dedicatoria	vi	
Índice	vii	
Resumen	xi	
Abstract	xii	
Introducción	xiii	
CAPITULO I		
CONCEPCIONES TEÓRICAS SOBRE EL CONTROL INTERNO		
1.1	Gestión Administrativa-Financiera.....	
1.1.1	Definición.....	1
1.1.2	Importancia.....	2
1.1.3	Definición de Cooperativa.....	3
1.1.4	Importancia de las Cooperativas.....	3
1.1.5	Características de las Cooperativas.....	4
1.2	Control.....	5
1.2.1	Definición de control.....	5
1.2.3	Procesos de control.....	6
1.3	Control Interno.....	
1.3.1	Definición.....	6
1.3.2	Objetivos.....	7
1.3.3	Características del Sistema de Control Interno.....	8
1.3.4	Principios del Control Interno.....	9
1.3.5	Componentes del Control Interno.....	9
1.3.5.1	Ambiente de Control	10
1.3.5.2	Evaluación de Riesgo.....	12

1.3.5.3	Sistema de Información y Comunicación.....	13
1.3.5.4	Actividades de Control.....	14
1.3.5.5	Monitoreo.....	15
1.3.6	Necesidades del Control Interno.....	15
1.3.7	Control Interno Contable y Administrativo.....	16
1.3.8	NORMATIVA DEL CONTROL INTERNO.....	
1.3.8.1	Normas Contables.....	17
1.3.8.1.1	Principios de Contabilidad (PCGA).....	17
1.3.8.1.2	Norma Ecuatoriana de Contabilidad (NEC).....	19
1.3.8.1.3	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)	27
1.3.9	Manuales y Guías de Control Contable.....	31
1.3.10	Estudio y Evaluación del Sistema de Control Interno.....	31
1.3.11	Limitaciones del Control Interno.....	36

CAPITULO II

DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”

2.1	Breve caracterización de la Cooperativa.....	
2.1.1	Reseña Histórica.....	38
2.1.2	Misión.....	39
2.1.3	Visión.....	39
2.1.4	Valores.....	39
2.1.5	Objetivos de la Cooperativa.....	39
2.1.6	Análisis FODA.....	41
2.2	Aplicación de Instrumentos de Investigación.....	44
2.2.1	Análisis e Interpretación de las Encuestas a los Socios y Personal Administrativo de la Cooperativa.....	55
2.2.2	Análisis e interpretación de la Entrevista al Gerente	63
2.2.4	Conclusiones.....	66
2.2.5	Recomendaciones.....	67

CAPITULO III
PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“INNOVACIÓN ANDINA”

3.1	Justificación.....	68
3.2	Objetivos de la Propuesta.....	69
3.3	Procedimientos para Diseñar un Sistema de Control Interno.....	69
3.3.1	Actividades de Control Existentes.....	69
3.3.2	Matriz de Ponderación de Riesgo.....	92
3.4	Diseño de un Sistema de Control Interno.....	121
3.5	Manuales de Funciones	
3.5.1	Introducción.....	122
3.5.2	Objetivo General del Manual.....	122
3.5.3	Organigrama Estructural Propuesto	123
3.5.4	Descripción de Funciones	129
3.5.4.1	Gerencia General.....	129
3.5.4.2	Atención al Cliente.....	133
3.5.4.3	Caja.....	136
3.5.4.4	Créditos y Cobranzas.....	138
3.5.4.5	Contabilidad.....	141
3.6	MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	
3.6.1	Introducción.....	144
3.6.2	Objetivo General del Manual.....	145
3.6.3	Descripción de Procedimientos.....	145
3.6.3.1	Procesos Administrativos.....	145
3.6.3.2	Procesos Contables Financieros.....	149
3.6.3.3	Procesos Operativos.....	167
3.7	Conclusiones.....	193
3.8	Recomendaciones.....	194
	Bibliografía.....	195

ÍNDICE DE GRÁFICOS CAPITULO I

Gráfico N°.1	Cuestionario de Control Interno.....	32
--------------	--------------------------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS DE SOCIOS

Gráfico N°.2	Información de Políticas, Objetivos y Reglamentos.....	45
Gráfico N°.3	Información sobre cambio de planes y metas de la Cooperativa.....	46
Gráfico N°.4	Responsable de la Administración.....	47
Gráfico N°.5	Servicios de la Cooperativa.....	48
Gráfico N°.6	Iniciativas para captar nuevos Clientes	49
Gráfico N°.7	Grado de Cumplimiento de Funciones.....	50
Gráfico N°.8	Segregación de Funciones.....	51
Gráfico N°.9	Cuenta con Sistema de Control Interno.....	52
Gráfico N°.10	Diseñar un Sistema de Control Interno.....	53
Gráfico N°.11	Resultados del Sistema de Control Interno.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Gráfico N°.1	Existencia de un Manual de Control Interno.....	55
Gráfico N°.2	Aplicación de un Manual de Control Interno.....	56
Gráfico N°.3	Diseño de un Sistema de Control Interno.....	57
Gráfico N°.4	Implantación de un Sistema de Control Interno.....	58
Gráfico N°.5	Hacia donde se orienta el Sistema de Control Interno.....	59
Gráfico N°.6	Aplicación de un Sistema de Control Interno.....	60
Gráfico N°.7	El Sistema de Control Interno es una guía.....	61
Gráfico N°.8	El Sistema de Control Interno permite la utilización eficiente y eficaz	62



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INNOVACIÓN ANDINA PERÍODO 2008, UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”.

AUTORAS:

Mendoza Ramos Ligia Viviana

Moreno Veloz Alva Lorena

RESUMEN

El Control Interno es un plan de organización en el cual se incluyen todos los métodos y procedimientos, que se relacionan directa y principalmente con salvaguardar los activos, evitar errores y riesgos; y dar cumplimiento a las políticas, normas y reglamentos que posee una institución.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, no cuenta con un Sistema de Control Interno, el mismo que permita el buen desenvolvimiento del personal; además existe una mala segregación de funciones y la toma de decisiones inoportunas, es decir que no pueden cumplir a cabalidad con todas las políticas y normas establecidas por la Cooperativa y de esta manera alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Debido a este problema la presente investigación tiene como fin establecer funciones y procedimientos que ayuden a alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad en las actividades administrativas y financieras que desarrolla la Cooperativa.

Esta investigación se logró a través de la aplicación de encuestas y entrevistas a los socios y al personal administrativo, que forman parte de la Cooperativa; logrando así determinar las debilidades que tiene al no contar con un Sistema de Control Interno.

En conclusión un Sistema de Control Interno permitirá dar cumplimiento a las funciones y actividades que desarrolla el personal de la Cooperativa.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INNOVACIÓN ANDINA PERÍODO 2008, UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”.

AUTORAS:

Mendoza Ramos Ligia Viviana

Moreno Veloz Alva Lorena

ABSTRACT

Internal Control System is an organizational plan therefore included all the methods and procedures that are primarily and directly related to safeguarding assets, preventing errors and risks, and complying with all institutional policies, rules and regulations.

Now days “Innovación Andina” Cooperative does not have an Internal Control System, which would facilitate the best development by the staff. Instead, professional responsibilities and duties are badly defined and inappropriate decisions are often made. The staff, in other words, cannot comply completely with the policies and norms established by the cooperative and, for this reason, achieve the goals and objectives.

The objective of present study is established the functions and procedures necessary to ensure that the administrative and financial activities of the Cooperative are effectively, efficiently and economically implemented.

This investigation was based on surveys and interviews with the associates and administrative staff of the cooperative. The investigation identified the lack of an Internal Control System as the primary weakness of the cooperative.

Developing an Internal Control System would help assure that the staff of the cooperative comply with all policies and norms related to their responsibilities and activities.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las instituciones tanto públicas y privadas realizan varias irregularidades lo cual conlleva a tener diversos problemas para dar cumplimiento a cabalidad con sus actividades, por esta razón es necesario el Diseño de un Sistema de Control Interno; que permita a la administración de una institución actuar oportunamente encaminando las acciones del personal hacia la eficacia y eficiencia, motivando la presentación de información financiera sólida, oportuna y objetiva.

Por lo tanto el Control Interno es muy importante ya que constituye un proceso de inspección a través del cual se adopta un plan de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar seguridad razonable con el logro de objetivos, previniendo fraudes y contribuyendo a garantizar la efectividad, eficacia y efectividad en las operaciones administrativas-financieras de las instituciones.

El objetivo que persigue esta investigación es en primer lugar Diseñar un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, el mismo que proporcione una herramienta fundamental que permita controlar y estandarizar todos los componente de la institución como son: recursos humanos, materiales y económicos, para definir funciones y procedimientos con el fin de optimizar tiempo y recursos en cada una de las actividades que se desarrolla dentro de la Cooperativa.

La población de esta investigación esta constituida por los socios y mediante la aplicación de técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista, se pudo recopilar toda la información requerida para esta investigación la misma que sirve para estructurar un Sistema de Control Interno idóneo para la Cooperativa.

La información vertida por los instrumentos de investigación es procesada mediante la utilización del método descriptivo. La misma que permite representar dicha

información en tablas de frecuencia cuyos resultados son clasificados y posteriormente reflejados en gráficos estadísticos lo cual facilita su interpretación.

El contenido del presente trabajo de investigación se distribuye en tres capítulos, los cuales contienen lo siguiente:

En el Capítulo I se detalla los aspectos teóricos sobre la gestión administrativa-financiera, las Cooperativas, el Control, Control Interno, sus Principios, Componentes, Normativas y Limitaciones.

En el Capítulo II se establece un diagnóstico sobre la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, mediante los instrumentos como son la entrevista y la encuesta, para de esta manera analizar e interpretar los resultados obtenidos.

En el Capítulo III se propone el Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa, en el cual se incluye principalmente el manual de funciones y procedimientos para finalmente contener las conclusiones y recomendaciones para esta investigación.

CAPITULO I

CONCEPCIONES TEÓRICAS SOBRE EL CONTROL INTERNO

1.1 Gestión Administrativa-Financiera

1.1.5 Definición

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

“La Gestión Administrativa abarca todo lo relacionado con el proceso mediante el cual se realizan y se finalizan actividades eficientemente a través de las personas, éste proceso representa las [funciones](#) primarias con las que los administradores están comprometidos y cuyas funciones principales son tradicionalmente clasificadas en: planificación, organización, dirección y control”.

<http://www.monografias.com/trabajos50/gestion-cultura-organizacional/gestion-cultura-organizacional2.shtml?monosearch> (13/09/2009 13:08)

Las postulantes consideramos que la Gestión Administrativa permite administrar los recursos humanos, físicos y materiales de una manera clara, veraz y oportuna, además el proceso administrativo representa en la empresa o en todo tipo de negocios los pasos a seguir ya que se necesita de una buena planificación, organización, [coordinación](#), dirección y control para prosperar en el mercado; es por eso que la Gestión Administrativa ha sido de gran importancia para todo tipo de empresa, ya que permitirá escalar niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en las operaciones de la institución y dar cumplimiento de todos los objetivos.

GESTIÓN FINANCIERA

“Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias”.

<http://www.monografias.com/trabajos50/gestion-cultura-organizacional/gestion-cultura-organizacional2.shtml?monosearch> (13/09/2009 13:08)

Las postulantes consideramos que la Gestión Financiera permite canalizar los excedentes o déficits que genera una entidad, además permite realizar inversiones productivas, acorde a las necesidades de cada empresa; la misma que tiene como fin obtener utilidades, y a su vez consiste en demostrar el grado de eficacia con lo que se está gestionando los activos que posee la propiedad o institución basándose principalmente en el mantenimiento del capital y en la generación de beneficios.

1.1.6 Importancia

La importancia de la Gestión Administrativa-Financiera ha ido creciendo, ya que anteriormente se manejaba estos dos recursos por separado; y, su función no era tan efectiva, hoy en día se ha considerado que los mismos son indispensables e importantes ya que permiten medir los niveles administrativos y financieros que desarrolla cada uno de los departamentos, de manera que permite cumplir con cada una de las actividades y funciones que desarrolla.

1.1.7 Definición de Cooperativa

Según el Art. 1 de la Sección I (Codificación), de la Ley de Cooperativas del Ecuador del 2006, “Son Cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por

objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”.

Cooperativa de Ahorro y Crédito.- son conocidas también como Caja de ahorros, Banco Cooperativo, etc. Según el Art. 66 de la Sección Codificación), de la Ley de Cooperativas del Ecuador del 2006, “Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son las que se reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y prestamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.” Es decir son aquellos entes jurídicos que se organizan para ahorrar periódicamente, creando así un crédito mutuo, al cual sus miembros tienen la posibilidad de acceder para solicitar prestamos sobre sus ahorros. En ella se cobran intereses y se eliminan los altos costos que implican los créditos otorgados por los Bancos comerciales.

Las tesis estimamos que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son instituciones de carácter privado, y es la unión de un grupo de personas que no buscan obtener lucro y se dedican a prestar servicios tanto de ahorro, crédito e inversión, los mismos que están encaminados hacia las personas que necesitan de microcréditos. La Administración y gestión de este proceso lo llevan a cabo en forma conjunta de acuerdo a los socios ya que todos sus miembros tienen los mismos derechos para participar en la toma de decisiones dentro de la Cooperativa.

1.1.8 Importancia de las Cooperativas

Es importante ya que permite a las organizaciones perfeccionarse cada vez más hasta llegar a constituir una cooperación, para crear asociaciones de personas que unen sus recursos individuales para satisfacer necesidades comunes a ellas.

La importancia de las Cooperativas busca desarrollar al hombre con el [valor](#) de la cooperación, de la igualdad, de la justicia, del [respeto](#) y del [trabajo](#) conjunto.

Estas [operaciones](#) de ahorro y crédito deben estar limitadas exclusivamente a sus asociados y con [el dinero](#) proveniente de los mismos, no pudiendo en consecuencia realizar actividades de intermediación financiera, es decir, la captación de recursos del público, incluidas las operaciones de mesa de dinero, con la finalidad de otorgar créditos, financiamientos o [inversiones](#) en [valores](#), las cuales están reservadas a los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras autorizadas y reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y otras Instituciones Financieras.

Por tal razón las tesis consideramos que las Cooperativas de Ahorro y Crédito predominan el mercado actual, al ser esta un ente económico generadora de riqueza ya que han venido desarrollándose en el ámbito micro empresarial los mismos que ayudan a diferentes personas a ser parte de estas instituciones con el fin de que inviertan sus ahorros de manera productiva o que adquieran préstamos rápidos con facilidades de pago.

1.1.9 Características de las Cooperativas

Las Características de las Cooperativas son las siguientes:

- Sus titulares son los asociados.
- Su objetivo es brindar servicios y/o productos a sus asociados sin discriminación alguna.
- El control y dirección de la cooperativa esta en manos de los Asociados.
- El poder de decisión se basa en el principio de igualdad, es decir todos los asociados poseen los mismos derechos a opinar y votar.
- Su capital es variable, de acuerdo al ingreso y egreso de los asociados, si un asociado se retira se le reintegra el valor de las cuotas sociales integradas.

- La condición de ingreso es libre y esta sujeta a aprobación del resto de los asociados.
- Las ganancias o excedentes se capitalizan o se distribuyen entre los asociados en proporción a las operaciones realizadas o servicios prestados por los asociados.
- Están sujetas a disposiciones legales para aquellas Cooperativas que se encuentran bajo el control de las Superintendencias de Bancos y Seguros.

1.2 Control

1.2.1 Definición de Control

CEPEDA Gustavo, “Auditoría y Control Interno”, (1997 Pág. 39). Define como control en esencia “Preservar la existencia de cualquier organización y apoyar se desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados”.

COOPERS Lybrand, “Informe COSO” (1997 Pág. 149) “El control es un sustantivo empleado como sujeto de la existencia de un control, una política, o un procedimiento que es parte del control interno”.

Se estima por parte de las postulantes que el control se define como un conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos los cuales ayudan a contribuir con los resultados de cada una de las actividades que espera la empresa, sean estos a corto o largo plazo; además el control es una función administrativa ya que es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita.

1.2.2 Actividades de Control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las Actividades de Control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, que se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- La eficiencia y efectividad de las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

La primera categoría se orienta hacia los objetivos básicos de la entidad, incluyendo objetivos de desempeño y rentabilidad. La segunda se relaciona con la preparación de estados financieros confiables y oportunos el cual le permita presentar públicamente. Y la tercera se refiere al cumplimiento de leyes y regulaciones a la que está sujeta la entidad.

1.2.3 Procesos de Control

El Proceso del Control es conducido a lo largo de las unidades departamentos o funciones de la organización, es administrado mediante el proceso básico gerencial de planeación, ejecución y monitoreo. Este proceso es parte integrante del control interno en cual les permite y facilita verificar su conducta y relevancia de la organización.

1.2 Control Interno

1.3.1 Definición

ESTUPIÑÁN Gaitán Rodrigo. Control Interno y Fraudes, Primera Edición, (2006, pág. 25). Expresa: “El control interno es un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por un grupo directivo y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable en la empresa”.

Según CASHIN, James A. “Manual de Auditoría”, México, Tomo III, (1993, Pág. 278). Dice que el control interno “Abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección”

Se entiende por parte de las tesis que el Control Interno proporciona una seguridad razonable ya que permite salvaguardar los activos y fomentar el desarrollo de cada actividad que se ha establecido en la institución, de manera que permita promover la efectividad, eficiencia y eficacia en las operaciones, la calidad y los servicios que brinda, lo cual ayuda a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, también a prevenir la pérdida de recursos y asegurar una información financiera confiable logrando así que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones planteadas de esta forma dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

1.3.2 Objetivos

Los objetivos del Control Interno son:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los pueden afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.

- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.

1.3.3 Características del Sistema de Control Interno

Las principales características que debe contener un Sistema de Control Interno son las siguientes:

- El Sistema de Control Interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- La auditoría interna, o quien funciones como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del Sistema Control Interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlo.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodio y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.
- Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización.

1.3.4 Principios del Control Interno

Para aplicar correctamente el Control Interno debemos tener presente una serie de principios básicos, y son los que detallamos a continuación:

1. Delimitación de responsabilidades.
2. Delimitación de autorizaciones generales y específicos.
3. Segregación de funciones de carácter incompatibles.
4. Practicas sanas en el desarrollo del ejercicio.
5. División del procesamiento de cada transacción.
6. Selección de funciones idóneas, hábiles y capaces de moralidad.
7. Rotación de deberes.
8. Instrucciones por escrito.
9. Cuentas de control.
10. Evaluación del sistema computarizado.
11. Documentos pre-enumerados.
12. Uso mínimo de las cuentas bancarias.
13. Deposito inmediato e intactos de fondos.
14. Garantías para el desempeño de cargos.
15. Actualización de medidas de seguridad.
16. Registro adecuado de toda la información.
17. Conservación de documentación.
18. Definición de metas y objetivos claros
19. El personal debe conocer el porqué de las cosas.
20. Practicar el autocontrol

1.3.5 Componentes del Control Interno

Según el informe emitido por el Comité de Organismos Patrocinadores de la Comisión Treadway (COSO), los componentes del control interno son:

1. Entorno o Ambiente de Control.

2. Evaluación del Riesgo.
3. Sistemas de Información y Comunicación
4. Actividades de Control.
5. Supervisión o Monitoreo.

1.3.5.1 Ambiente de Control

El Ambiente de Control establece el tono de una organización para influir en la conciencia del control de su personal, es el fundamento de todos los componentes del control interno el cual ayuda a proporcionar disciplina y estructura. Establecen las políticas y procedimientos apropiados que incluyen a menudo un código de conducta el cual fomenta la participación de los valores y trabajo en equipo.

Factores del Ambiente de Control

Integridad y valores éticos

La integridad es prerequisite para el comportamiento ético en todos los aspectos de las actividades de una empresa, un clima ético corporativo fuerte en todos los niveles es vital para el bienestar de la corporación de todos sus componentes y del público en general. Tal clima contribuye de manera importante en la efectividad de las políticas de la compañía y de los sistemas de control.

Incentivos y tentaciones

Los individuos pueden involucrarse en actos deshonestos, ilegales o antiéticos simplemente porque sus organizaciones les ofrecen fuertes incentivos o tentaciones para hacerlo, esto fomenta a un ambiente en el cual la organización puede llegar al fracaso.

Proporcionando y comunicando orientación moral

Se orientan a una variedad de sucesos y comportamientos tales como integridad y ética, conflictos de interés que constituyen el camino para transmitir los valores de una organización hacia los empleados, proveedores y clientes.

Compromisos para la competencia

En la competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que definan los trabajos individuales, y de esta manera se cumplan con las tareas generadas por la administración.

Filosofía y estilo de operación de la administración

Este factor afecta la manera como la empresa es manejada incluyendo el conjunto de riesgos normales de los negocios, incluyendo actitudes frente a la información financiera y desarrollo del procesamiento de datos y funciones de contabilidad y de personal.

Estructura organizacional

La estructura organizacional de una entidad proporciona la estructura conceptual mediante la cual se planea, controla, ejecuta y monitorea sus actividades para la consecución de los objetivos globales.

Asignación de autoridad y responsabilidad

Esto incluye la asignación de actividades de operación y el establecimiento de relaciones de información y de protocolos de autorización, involucrando un grado en el cual los individuos puedan su iniciativa en la solución de problemas.

Políticas y prácticas sobre recursos humanos

Sirve para enviar mensajes a los empleados para percibir los niveles esperados de integridad comportamiento ético y competencia, también para un entrenamiento que comuniquen funciones y responsabilidades entre los empleados, que a su vez exista una rotación de funciones en el cual sea evaluado periódicamente.

1.3.5.2 Evaluación de Riesgo

La Evaluación de Riesgo 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 dado que las condiciones económicas, industriales y de operación continuaran cambiando y se necesitan mecanismos para enfrentar estos cambios.

De la estrategia amplia de una entidad fluyen objetivos específicos para dar cumplimiento a las metas de las cuales nacen tres categorías:

Objetivos de Operación.- hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad incluyendo objetivos de desempeño y rentabilidad así como recursos de salvaguardia contra las perdidas.

Objetivos de Información Financiera.- se relacionan con la preparación de estados financieros publicados que sean confiables incluyendo la prevención de información financiera pública fraudulenta, este objetivo está orientado principalmente por requerimientos externos.

Objetivos de Cumplimiento.- concierne a la adhesión a las leyes y regulaciones a las cuales la entidad está sujeta, depende de factores internos y externos de la entidad.

Riesgos

El proceso de identificación y análisis de riesgo es un proceso interactivo y componente crítico de un Sistema de Control Interno efectivo. Los administradores deben centrarse cuidadosamente en los riesgos en todos los niveles de la entidad y realizar las acciones necesarias para administrarlos.

Identificación del Riesgo

La Identificación del Riesgo es un proceso que está integrado con el proceso de planeación, los mismos que se encargan de verificar los factores internos y externos que pueden afectar a la organización.

Riesgo Inherente: es la susceptibilidad a errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control, es el riesgo propio del negocio como tal.

Riesgo de Control.- es decir, el riesgo de que los sistemas de control en vigencia no puedan detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

Riesgos de Detección.- es que a través de la labor de auditoría no se detecten errores o irregularidades significativas, en el caso que existan y no hubiesen sido prevenidas o detectadas por los sistemas de control

1.3.5.3 Sistema de Información y Comunicación

Los Sistemas de Información producen documentos que contienen información operacional, financiera relacionada con el cumplimiento el cual hace posible operar y controlar el negocio, se relaciona con los datos generados internamente y también con la información sobre actividades y condiciones externas para la toma de decisiones. Debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio que fluya en

toda la organización, y que todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a las responsabilidades de control que deben asumirse seriamente.

1.3.5.4 Actividades de Control

Las Actividades de Control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se esté llevando a cabo las directivas de la administración, tales actividades permiten que se estén tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de objetivos de la entidad.

Existen varios tipos de Actividades de Control que son:

Revisiones de Alto Nivel.- se realizan revisiones sobre el desempeño actual frente a las acciones administrativas que puede suceder en el entorno.

Funciones Directas o Actividades Administrativas.- los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño, el cual le permite tener un control claro sobre de la organización.

Procesamientos de Información.- sirve para controlar y verificar que este completo los datos que ingresan a la entidad y estén sujetos a chequeos o a cotejarse con los archivos de control, este proceso es realizado por parte del personal de la oficina para ser informados a sus directivos.

Controles Físicos.- permite un control físico de equipos, inventarios, valores y otros activos en forma periódica los cuales son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.

Indicadores de Desempeño.- se relacionan con la variación en los precios de compra, en el porcentaje de órdenes que son pedidos urgentes y el porcentaje total de retorno, y los administradores usan esta información para el desarrollo de los objetivos y para la toma de decisiones.

Segregación de Responsabilidades.- las responsabilidades se dividen o segregan entre diferentes empleados para reducir el riesgo de error o acciones inapropiadas.

1.3.5.5 Monitoreo

El Monitoreo es el proceso continuo y sistemático mediante el cual verificamos la eficiencia y la eficacia de un proyecto mediante la identificación de sus logros y debilidades y en consecuencia, recomendamos medidas correctivas para optimizar los resultados esperados del proyecto. Es, por tanto, condición para la rectificación o profundización de la ejecución y para asegurar la retroalimentación entre los objetivos y presupuestos teóricos y las lecciones aprendidas a partir de la práctica.

Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones que puede existir en la entidad, de esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen, es decir que el control interno continua operando efectivamente; este proceso implica la valoración por parte del personal.

1.3.6 Necesidades del Control Interno

Por medio del Control Interno surgen necesidades las cuales ayudan a mantener un buen desenvolvimiento de la organización y estas son:

- La información que proporciona esta corriente de informes capacita a la administración para controlar y dirigir a la empresa.

- Mantiene informada a la gerencia acerca de sí se sigue la política de la compañía, de sí los reglamentos gubernamentales se obedecen, y de sí la posición financiera es sana, generadoras de utilidades las operaciones, y armoniosas las relaciones interdepartamentales.
- Las decisiones comerciales de casi cualquier clase se basan cuando menos en parte, en datos contables.
- El Control Interno proporciona seguridad a la administración acerca de la confiabilidad de los datos contables que se usan para la toma de decisiones.
- Las decisiones que toma la administración se convierte en política de la compañía. Para ser efectiva, esta política debe comunicarse a toda la compañía, y seguirse persistentemente.
- El Control Interno ayuda a asegurar el acatamiento por parte de la empresa. La administración también tiene la responsabilidad directa de llevar y mantener los registros contables, y de producir unos estados financieros que sean adecuados y confiables.
- El Control Interno proporciona la seguridad de que se cumple con esta responsabilidad.

1.3.7 Control Interno Contable y Administrativo

Según su naturaleza el control interno puede ser de dos clases:

- Contable
- Administrativo

Control Interno Contable

Al respecto PEREZ Luis, Auditoria de Estados Financieros, (1999, pág. 23) manifiesta que: “Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que se relacionan directa y principalmente con la salvaguarda de los activos y la eficacia de los registros financieros”.

Por lo tanto las aspirantes estimamos que el Control Contable son métodos y procesos el cual debe seguir la entidad con el fin de dar cumplimiento a las políticas establecidas con relación a sus recursos y así salvaguardar los activos, los mismos que permitan obtener una información confiable y oportuna para que ayuden a la toma de decisiones de carácter contable.

Control Interno Administrativo

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que conciernen a la eficiencia operacional y a la adhesión a las políticas administrativas y por lo general, se relaciona solo en forma indirecta con los registros financieros.

Es decir que el control administrativo permite determinar las políticas, leyes y reglamentos, a la cual una organización debe basarse para cumplir con las metas y objetivos planteados.

1.3.8 NORMATIVA DEL CONTROL INTERNO

1.3.8.1 Normas Contables

Son aquellos que se desarrollan en los Principios Contables con criterios y reglas que se aplican a operaciones o a hechos económicos, y también a diferentes elementos patrimoniales, bajo las cuales deben prepararse los estados contables.

1.3.8.1.1 Principios de Contabilidad (PCGA)

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (P.C.G.A.) ayudan a uniformar los criterios en cuanto a la presentación y manejo de la información financiera.

Equidad.- Cada ente aplicará con imparcialidad los principios contables, de modo que la información sobre los hechos económicos sea equitativa, cualquiera sea su destinatario.

Ente Contable.- Constituye el organismo o entidad que tenga existencia propia e independiente, creado por ley, decreto u ordenanza para la administración de recursos y obligaciones del estado.

Realización.- La contabilidad cuantifica en términos monetarios las operaciones que realiza una entidad con otros participantes en la actividad económica y ciertos eventos económicos que la afectan.

Uniformidad.- Los procedimientos de cuantificación utilizados deben ser uniformemente aplicados de un periodo a otro. Cuando existan razones fundadas para cambiar de procedimientos, deberá informarse este hecho y su efecto.

Periodo Contable.- La necesidad de conocer utilidades de una empresa, obliga a dividir su vida en periodos contables con el fin de informar acerca de los resultados de operación y de su situación financiera.

Revelación Suficiente.- Los estados financieros y sus notas contendrán y revelarán todas las transacciones, hechos o situaciones de relativa importancia, que sean de interés para las decisiones que deban adoptar los usuarios o lectores.

Importación Relativa.- La información procesada y presentada por la contabilidad incluirá aquellos aspectos de significación susceptibles de cuantificarse o cuya revelación sea importante para las decisiones que deban tomar los administradores o terceros, al evaluar las actividades financieras del ente.

Consistencia.- Son principios, políticas, normas y técnicas que serán aplicadas en forma consistente a lo largo de un período y de un período a otro, para que la información sea comparable.

1.3.8.1.2. Norma Ecuatoriana de Contabilidad (NEC)

NEC No. 1: Presentación de Estados Financieros

La primera Norma prescribe las bases de presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar la comparabilidad con los estados financieros de períodos anteriores de la misma empresa y con los estados financieros de otras empresas. Para lograr este objetivo, esta Norma establece consideraciones generales para la presentación de los estados financieros, orientación para su estructura y requerimientos mínimos para el contenido de los estados financieros. El reconocimiento, medición y revelación de transacciones y eventos específicos son tratados en otras Normas Ecuatorianas de Contabilidad. Esta Norma aplica a todos los tipos de empresa incluyendo bancos y compañías de seguro.

NEC No.2: Revelación de los Estados Financieros de Bancos y Otras Instituciones Financieras Similares

Los usuarios de los estados financieros de un banco necesitan información relevante, confiable y comparable que les ayude a evaluar la situación financiera y la actuación del banco y que les sea útil para tomar decisiones económicas. Por tanto las revelaciones en los estados financieros de un banco necesitan ser lo suficientemente claras para satisfacer las necesidades de los usuarios, dentro del consenso de lo que razonablemente se puede requerir de la administración de su liquidez y solvencia, así como en los riesgos relacionados con los activos y pasivos reflejados en su balance general y en sus partidas fuera del balance.

NEC NO. 3: Estado De Flujos De Efectivo

La información sobre los flujos de efectivo de una empresa es útil para proporcionar a los usuarios de estados financieros una base para evaluar la habilidad de la empresa para generar efectivo y sus equivalentes y las necesidades de la empresa en las que fueron utilizados dichos flujos de efectivo. Esta información histórica de flujos de efectivo se usa con frecuencia como indicador del monto, oportunidad y certidumbre de los flujos futuros de efectivo.

NEC No. 4: Contingencias y Sucesos que Ocurren Después de la Fecha del Balance

Son aquellos acontecimientos tanto favorables como desfavorables, que ocurren entre la fecha del balance y la fecha en que se autoriza la emisión de los estados financieros. Pueden identificarse dos tipos de sucesos: los que proporcionan prueba adicional de condiciones que existían a la fecha del balance, y los que son indicadores de condiciones surgidas posteriormente a la fecha del balance.

NEC No. 5: Utilidad o Pérdida Neta por el Período, Errores Fundamentales y Cambios en Políticas Contables

Esta Norma se refiere a la revelación de ciertas partidas de ganancias o pérdidas netas por el período. Esto aumenta la comparabilidad con los estados financieros de períodos anteriores de la empresa así como con los estados financieros de otras empresas. Consecuentemente esta Norma requiere la clasificación y revelación separada de las partidas extraordinarias y la revelación de ciertas partidas de las ganancias o pérdidas por actividades ordinarias. También especifica el tratamiento contable para los cambios en estimaciones contables, cambios en políticas contables y la corrección de errores fundamentales.

NEC No. 6: Revelaciones de Partes Relacionadas

Las Partes Relacionadas pueden realizar transacciones, que no se realizarían con partes no relacionadas. También las transacciones entre partes relacionadas puede ser que no se efectúen en condiciones similares a las que se utilizarían entre partes no relacionadas. Que frecuentemente las empresas realizan partes separadas de sus actividades a través de empresas subsidiarias o asociadas, y adquieren intereses en otras empresas con el propósito de inversión o por razones comerciales que son de proporciones tales que la empresa inversionista puede controlar o ejercer una influencia significativa en las decisiones financieras y operativas de la empresa en la que se invierte. Las relaciones entre partes relacionadas pueden tener efectos en la posición financiera o en los resultados de operación de la empresa informante.

NEC No. 7: Efectos de las Variaciones en Tipos de Cambio de Moneda

Extranjera

Una empresa puede llevar a cabo actividades extranjeras en dos formas. Puede tener transacciones en moneda extranjera o puede tener operaciones extranjeras. Para incluir las transacciones en moneda extranjera y las operaciones extranjeras en los estados financieros de una empresa, las transacciones deben ser expresadas en la moneda en que informa la empresa y los estados financieros de las operaciones extranjeras deben ser traducidos a la moneda en que informa la empresa.

NEC No. 8: Reportando Información Financiera por Segmentos

El objetivo de esta norma es establecer los principios para el reporte de la información financiera por segmentos – información acerca de los diferentes tipos de productos y servicios que una empresa produce y de las diferentes áreas geográficas en las que opera para ayudar a los usuarios de los estados financieros a:

- a. Entender mejor el desempeño pasado de la empresa;
- b. Evaluar mejor los riesgos y resultados de la empresa; y
- c. Hacer juicios más fundamentados acerca de la empresa como un todo.

Muchas empresas proveen grupos de productos y servicios u operan en áreas geográficas sujetas a distintas tasas de rendimiento, oportunidades de crecimiento, proyección futura y riesgos. La información acerca de los distintos tipos de productos y servicios de una empresa y de sus operaciones en diferentes áreas geográficas llamadas con frecuencia información por segmentos es relevante para evaluar los riesgos y resultados de una empresa diversificada y multinacional, que no puede determinar los datos a ser agregados. Consecuentemente, la información por segmentos es ampliamente considerada como necesaria para cubrir las necesidades de los usuarios de los estados financieros.

NEC 9: Ingresos

El ingreso significa señalar el tratamiento contable del ingreso que se origina de ciertos tipos de transacciones y eventos los mismos que permiten determinar cuándo reconocer el ingreso. El ingreso es reconocido cuando es probable que habrá un flujo de beneficio económicos futuros hacia la empresa y que estos beneficios económicos puedan ser cuantificados confiablemente.

NEC No. 10: Costos de Financiamiento

Los costos de financiamiento deben ser reconocidos como un gasto en el período en que son incurridos, los costos de financiamiento que son directamente atribuibles a la adquisición, construcción o producción de un activo calificable los cuales deben ser capitalizados como parte del costo de ese activo.

NEC No. 11: Inventarios

El Inventario es la cantidad de costo que ha de ser reconocida como un activo y mantenida en los registros hasta que los ingresos relacionados sean reconocidos. Esta Norma proporciona guías prácticas sobre la determinación del costo y su subsecuente reconocimiento como un gasto, incluyendo cualquier disminución a su valor neto además este proceso se lo realiza bajo el sistema de costo histórico.

NEC No. 12: Propiedades, Planta y Equipo.

Esta Norma señala el tratamiento contable para las propiedades, planta y equipo (también llamados activos fijos). Los temas principales en la contabilidad de propiedades, planta y equipo, son: el momento indicado de reconocimiento de los activos, la determinación de sus valores en libros y los cargos por depreciación que deben ser reconocidos en relación con ellos, y la determinación y tratamiento contable de otras disminuciones en los valores en libros.

Un tratamiento permitido en esta Norma es la revaluación al valor justo de propiedades, planta y equipo, y el uso de esta cantidad revaluada como la base para determinar el cargo por depreciación.

NEC No. 13: Contabilización de la Depreciación

Esta Norma se relaciona con los activos depreciables que comprenden una parte integrante del activo de muchas empresas. Por consiguiente, la depreciación puede tener un efecto significativo al determinar y presentar la situación financiera y los resultados de las operaciones de esas empresas y se debe elegir o aplicarse consistentemente de un período al otro.

NEC No. 14: Costos de Investigación y Desarrollo

Los Costos de Investigación y Desarrollo deben comprender todos los costos que sea directamente atribuible a actividades de investigación y desarrollo o que puedan ser asignados a dichas actividades sobre una base razonable.

NEC No. 15: Contratos de Construcción

Esta Norma es señalar el tratamiento contable de los ingresos y costos asociados con los contratos de construcción. A causa de la naturaleza de la actividad desempeñada en los contratos de construcción, la fecha en que se inicia la actividad del contrato y la fecha cuando la actividad es completada generalmente caen en diferentes períodos contables. Por lo tanto el asunto primordial al contabilizar los contratos de construcción es la asignación de los ingresos y los costos del contrato a los períodos contables en los que se realiza el trabajo de construcción.

NEC No. 16: Corrección Monetaria Integral de Estados Financieros

Esta Norma debe aplicarse a los estados financieros básicos, incluyendo los estados financieros consolidados, de cualquier empresa que informa en la moneda de una economía con variaciones significativas en el poder adquisitivo de la moneda. Los estados financieros de una empresa que informa en la moneda de una economía con variaciones significativas en el poder adquisitivo de la moneda, ya sea que se basen en un enfoque de costos históricos o de costos actuales, deben presentarse en términos de la unidad de medida monetaria de poder adquisitivo a la fecha del balance general.

NEC No. 17: Conversión de Estados Financieros para efectos de aplicar el esquema de dolarización

Esta Norma trata del proceso de conversión de los estados financieros expresados en sucres a Dólares de los Estados Unidos de América en la fecha de transición, para

incorporar dichos estados financieros al esquema de dolarización y debe ser aplicada para ajustar los estados financieros de compañías en liquidación, para las cuales deben convertirse sus estados financieros a la tasa de S/. 25.000, y aplicar los principios de contabilidad generalmente aceptados para las compañías en estado de liquidación.

NEC 18: Contabilización de las Inversiones

Esta Norma se relaciona con las actividades de inversión que es un elemento importante en las operaciones y en la evaluación del desempeño de la empresa puede en gran parte o únicamente depender de los resultados que se hayan reportado respecto a tal actividad. Algunas empresas conservan inversiones como un almacén de fondos sobrantes y otras conservan inversiones comercializables a fin de cimentar una relación mercantil o establecer cierta ventaja comercial. Para algunas inversiones existe un mercado activo del cual puede establecerse un valor de mercado. Para esas inversiones, el valor de mercado es un indicador del valor justo.

NEC 19: Estados Financieros Consolidados y Contabilización de las Inversiones

Esta Norma se relaciona con la preparación de los estados financieros consolidados, los estados financieros de la matriz y sus subsidiarias se combinan sumando partidas similares de activos, pasivos, capital, ingresos y gastos. Con el propósito de que los estados financieros consolidados presenten información del grupo como si fuera una sola empresa.

NEC 20: Contabilización de las Inversiones en Asociadas

De acuerdo con esta Norma, las inversiones en sociedad se registra inicialmente al costo y el valor en libros ya sea esta que se aumenta o disminuye para reconocer la participación del inversionista en las ganancias o pérdidas de la compañía en la que se invierte, después de la fecha de adquisición y estas distribuciones recibidas de una compañía en la que se invierte reducen el valor en libros de la inversión.

NEC No 21: Combinación de Negocios

La Norma establece que la combinación de negocios puede estructurarse de varias maneras por razones de tipo legal, de impuestos u otras. Puede involucrar la compra por parte de una empresa del patrimonio de otra empresa o la compra de los activos del negocio de una empresa. Puede ser efectuada por emisión de acciones y por la transferencia de efectivo o de otros activos. La transacción puede ser entre los accionistas de la empresa.

NEC 22: Operaciones Discontinuas

La Norma trata de establecer principios para reportar información acerca de operaciones discontinuadas o en proceso de discontinuación, con la cual se refuerza la habilidad de los usuarios de los estados financieros de hacer proyecciones de los flujos de caja de una empresa, la capacidad de ganancias, y la posición financiera con la segregación de información acerca de operaciones discontinuadas o en proceso de discontinuación y operaciones continuas.

NEC 23: Utilidades por Acción

Las Utilidades por Acción mejoran las comparaciones del rendimiento entre diferentes empresas en el mismo período y entre diferentes períodos contables para la misma empresa. También determina el cálculo de denominador de las utilidades por acción. Sin embargo, la información de las utilidades por acción tiene limitaciones, debido a las diferentes políticas contables que se utilizan para la determinación de las “utilidades”.

NEC 24: Contabilización de subsidios del Gobierno y Revelación de Información referente a Asistencia Gubernamental

La Asistencia Gubernamental que se da a una empresa en forma de beneficios que puede disponer al determinar la renta imponible, o que se determinan o limitan

tomando como base el impuesto a la renta por pagar, como la participación gubernamental en la propiedad de la empresa; y el tratamiento de los efectos tributarios, por cuanto rige la normativa tributaria ecuatoriana.

NEC 25: Activos Intangibles

Esta Norma debe ser aplicada por todas las empresas, al proceder a contabilizar activos intangibles, ya son un activo identificable, no monetario y que no posee apariencia [física](#), es utilizado en la [producción](#) o suministro de bienes y [servicios](#).

NEC 26: Provisiones, Activos Contingentes y Pasivos Contingentes

Es aplicable para asegurar que se utilicen las bases apropiadas para el reconocimiento y la medición de las provisiones, activos y pasivos de carácter contingente, así como que se revele la información complementaria suficiente, por medio de las notas a los estados financieros, como para permitir a los usuarios comprender la naturaleza, calendario de vencimiento de importes, de las anteriores partidas.

NEC 27: Deterioro del Valor de los Activos

La Norma establece los procedimientos que una empresa debe aplicar para asegurar que el valor de sus activos no supera el importe que puede recuperar de los mismos. Un determinado activo estará contabilizado por encima de su importe recuperable cuando su valor en libros exceda del importe que se puede recuperar del mismo a través de su uso o de su venta.

1.3.8.1.3 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

(NIIF 1) Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera

Esta asegurara que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del

ejercicio cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que:

- Sea transparente para los usuarios y comparable para todos los ejercicios que se presenten;
- Suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y
- Pueda ser obtenida a un coste que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

(NIIF 2) Pagos Basados en Acciones

La NIIF 2 consiste en especificar la información financiera que ha de incluir una entidad cuando lleve a cabo una transacción con pagos basados en acciones. En concreto, requiere que la entidad refleje en el resultado del ejercicio y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo los gastos asociados a las transacciones en las que se conceden opciones sobre acciones a los empleados.

(NIIF 3) Combinaciones de Negocios

La Combinación de Negocios consiste en especificar la información financiera a revelar por una entidad cuando lleve a cabo una combinación de negocios. En particular, especifica que todas las combinaciones de negocios se contabilizarán aplicando el método de adquisición. En función del mismo, la entidad adquirente reconocerá los activos, pasivos y pasivos contingentes identificables de la entidad adquirida por sus valores razonables, en la fecha de adquisición y también reconocerá el fondo de comercio, que se someterá a pruebas para detectar cualquier deterioro de su valor, en vez de amortizarse.

(NIIF 4) Contratos de Seguro

El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que debe ofrecer, sobre los contratos de seguro, la entidad emisora de dichos contratos (que en esta NIIF se denomina aseguradora), hasta que el Consejo complete la segunda fase de este proyecto sobre contratos de seguro. En particular, esta NIIF requiere:

- Realizar un conjunto de mejoras limitadas en la contabilización de los contratos de seguro por parte de las aseguradoras.
- Relevar información, en los estados financieros de la aseguradora, que identifique y explique los importes que se derivan de los contratos de seguro, a la vez que ayuden a los usuarios de dichos estados a comprender el importe, calendario incertidumbre de los flujos de efectivo futuros procedentes de esos contratos.

(NIIF 5) Activos no Corrientes mantenidos para la Venta y Actividades interrumpidas

Esta NIIF ayuda a especificar el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta, así como la presentación e información a revelar sobre las actividades interrumpidas. En particular, la NIIF exige que:

- Los activos que cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, sean valorados al menor valor entre su importe en libros y su valor razonable menos los costes de venta, así como que cese la amortización de dichos activos; y
- Los activos que cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, se presenten de forma separada en el balance, y que los resultados de las actividades interrumpidas se presenten por separado en la cuenta de resultados.

(NIIF 6) Exploración y Evaluación de Recursos Minerales

La NIIF explica sobre la información financiera relativa a la exploración y la evaluación de recursos minerales.

En concreto, esta NIIF requiere:

- Determinadas mejoras en las prácticas contables existentes para los desembolsos relacionados con la exploración y evaluación;
- Que las entidades que reconozcan activos para exploración y evaluación realicen una comprobación del deterioro del valor de los mismos de acuerdo con esta NIIF;
- Revelar información que identifique y explique los importes que surjan, en los estados financieros de la entidad, derivados de la exploración y evaluación de recursos minerales, a la vez que ayude a los usuarios de esos estados financieros a comprender el importe, calendario y certidumbre asociados a los flujos de efectivo futuros de los activos para exploración y evaluación reconocidos.

(NIIF 7) Instrumentos Financieros: Información a Revelar

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar:

- La relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y
- La naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

1.3.9 Manuales y Guías de Control Contable

Manuales de Control Interno son piezas básicas dentro del sistema. Su elaboración debe ser una de las actividades centrales de la oficina de Control Interno y debe estar explícitamente contemplado dentro del plan de desarrollo de la función de Control Interno. Con el fin de facilitar el proceso de actualización de estos manuales, es recomendable adoptar el sistema de hojas intercambiables. Las actualizaciones se deben producir cada vez que la oficina de Control Interno, de común acuerdo con los empleados responsables, llegue a la conclusión de que el proceso o procedimiento, o que el mecanismo o instrumentos de control utilizado se deben modificar.

Una vez elaborados, los Manuales de Control Interno constituyen el elemento primordial del proceso de capacitación de los empleados responsables.

1.3.10 Estudio y Evaluación del Sistema de Control Interno

El Estudio y Evaluación del Control Interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere que se debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del Control Interno existente, que sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos.

El Estudio y Evaluación del Control Interno incluye dos fases:

1. La revisión preliminar del sistema con objeto de conocer y comprender los procedimientos y métodos establecidos por la entidad.
2. La realización de pruebas de cumplimiento para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron.

Revisión Preliminar

El grado de fiabilidad de un Sistema de Control Interno, se puede tener por: cuestionario, diagrama de flujo.

Cuestionario sobre Control Interno.- Utilizando preguntas cerradas, permitirá formarse una idea orientativa del trabajo de auditoría.

Debe realizarse por áreas, y las empresas auditoras, disponen de modelos confeccionados aplicables a sus clientes.

Para lo sugerimos ver la figura N°. 01, en el cual consta un modelo de Cuestionario.

FIGURA N°. 01
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			C.C.I.	
DEPARTAMENTO:				
PROCESO:				
RESPONSABLE:				
No.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
		Elaborado por:	Fecha:	
		Revisado por:	Fecha:	

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Representación Gráfica del Sistema.-nos permitirá realizar un adecuado análisis de los puntos de control que tiene el sistema en sí, así como de los puntos débiles del mismo que nos indican posibles mejoras en el sistema.

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

Este sistema resulta muy útil en operaciones repetitivas, como suele ser el sistema de ventas en una empresa comercial. En el caso de operaciones individualizadas, como la adquisición de bienes de inversión, la representación gráfica, no suele ser muy eficaz.

Método de Diagramas de Flujo

Es la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema, dicha secuencia se grafica en el orden cronológico que se produce en cada operación.

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

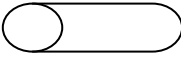



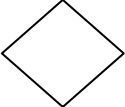
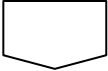
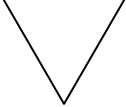


Los flujogramas permiten al auditor:

- Simplificar la tarea de identificar el proceso.
- Orientar la secuencia de las actividades con criterio lógico, pues sigue el curso normal de las operaciones.
- Unificar la exposición con la utilización de símbolos convencionales con las consiguientes ventajas para el usuario.
- Visualizar la ausencia o duplicado de controles, autorizaciones, registros, archivos.
- Facilitar la supervisión a base de las características de claridad, simplicidad, ordenamiento lógico de la secuencia.

Simbología que se utiliza en los Flujogramas

Los símbolos utilizados en los flujogramas tienen por objeto poner en evidencia el origen, proceso y destino de la información escrita y verbal. Como se indica en el cuadro N°. 01.

CUADRO N°. 01
SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA

SIMBOLO	SIGNIFICADO
 <p>Identificación</p>	<p>Representa las áreas de responsabilidad de un sistema y el inicio de un flujoograma.</p>
 <p>Línea de flujo</p>	<p>Representa la conexión o el movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos.</p>
 <p>Proceso</p>	<p>Cualquier acción prevista en el procedimiento representa el paso en la ejecución del mismo.</p>
 <p>Documentos</p>	<p>Se utiliza cuando identifica cualquier tipo de documento realizado o recibido en cada sistema.</p>
 <p>Decisión</p>	<p>Se utiliza cuando la operación graficada en el flujoograma está sujeta a ciertas alternativas que pueden presentarse antes de continuar el procedimiento.</p>
 <p>Conector</p>	<p>Relaciona dos partes del flujoograma entre subsistemas, sirve para referenciar la información que ingresa o sale del mismo.</p>
 <p>Archivo</p>	<p>Representa las funciones de archivo de información bajo control directo de la misma unidad en la cual se están representando los procedimientos de la empresa.</p>
 <p>Registro</p>	<p>Representa un documento en el cual hay anotaciones de la entrada y salida de operaciones, normalmente son los libros auxiliares llevados a mano medio mecánico.</p>
 <p>Fin</p>	<p>Este símbolo se utiliza para indicar la conclusión del flujoograma de cada subsistema.</p>

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Ventajas

- Simplificar los convencionalismos de expresión.
- Facilitar cualquier proceso, desde el más simple al más complejo.

Pruebas de Cumplimiento

Una Prueba de Cumplimiento es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de Control Interno están operando durante el período de auditoría.

Se deberá obtener evidencia de auditoría mediante pruebas de cumplimiento de:

Existencia: el control existe

Efectividad: el control está funcionando con eficiencia

Continuidad: el control ha estado funcionando durante todo el periodo.

El objetivo de las Pruebas de Cumplimiento es quedar satisfecho de que una técnica de control estuvo operando efectivamente durante todo el período.

Período en el que se desarrollan las pruebas y su extensión

Se podrá realizar las pruebas de cumplimiento durante el período preliminar.

La determinación de las pruebas de cumplimiento se realizará sobre bases estadísticas. El muestreo estadístico es, en principio, el medio idóneo para expresar en términos cuantitativos el juicio del auditor respecto a la razonabilidad, determinando la extensión de las pruebas y evaluando su resultado.

Evaluación del Control Interno

Realizados los cuestionarios y representado gráficamente el sistema de acuerdo con los procedimientos vistos, hemos de conjugar ambos a fin de realizar un análisis e identificar los puntos fuertes y débiles del sistema.

En esa labor de identificación, influye primordialmente la habilidad para entender el sistema y comprender los puntos fuertes y débiles de su Control Interno.

La conjugación de ambas nos dará el nivel de confianza de los controles que operan en la empresa, y será preciso determinar si los errores tienen una repercusión directa en los estados financieros.

1.3.11 Limitaciones del Control Interno

El Control Interno no soluciona todos los problemas y deficiencias de una organización, es decir que no representa la garantía total sobre la consecución de los objetivos. El Sistema de Control Interno sólo proporciona un grado de seguridad razonable, dado que el sistema se encuentra afectado por una serie de limitaciones inherentes a éste, como por ejemplo la realización de juicios erróneos en la toma de decisiones, errores o fallos humanos, etc.

Debemos distinguir dos conceptos a la hora de considerar las Limitaciones del Control Interno:

- El Control Interno asegura que la dirección sea consciente del progreso y del estancamiento de la empresa. Sin embargo no asegura que se consigan los objetivos. Es decir, que existen hechos que son ajenos al control de la dirección.
- Lo más que se puede esperar de un Control Interno es la obtención de una seguridad razonable.

Las postulantes consideramos que el Control Interno nos sirve como una garantía que la entidad no tendrá fallos. En este sentido el control interno es considerado como un remedio universal a todas las molestias posibles de la empresa.

Juicio

Los controles muchas veces se ven determinados por decisiones que se toman basándose en juicios personales, los cuales se encuentran dentro de limitaciones de información u ocasionadas por presiones diarias.

Disfunciones en el Sistema

Puede que aunque este muy bien diseñado el Control Interno, puede fallar debido a problemas de personas que no entendieron bien las instrucciones, que se encuentren cansados, fatigados o despistados. Como también que personas que realicen mal tareas de control que son de responsabilidad de personas que están de vacaciones o enfermas.

Elusión de los Controles por la Dirección

El Sistema de Control Interno no puede ser más eficaz que las personas responsables de su funcionamiento. El mejor Control Interno no perdurará dado si existiera personal directivo que eluda el sistema. Esto se relaciona con la misión de políticas o procedimientos, cualquiera sea la finalidad.

Confabulación

Cuando las personas actúan e forma colectiva para cometer o encubrir un acto, los datos financieros y otras informaciones de gestión pueden verse alterados de un modo no identificable por el sistema de control.

Relación costo/beneficio

Los recursos siempre son escasos, siempre antes de implementar un Sistema de Control Interno se consideraran tanto los riesgos como el efecto, junto a los costos que representa el sistema. Estos análisis varían de acuerdo a la naturaleza de las actividades que realiza la entidad o la importancia de la actividad para la empresa.

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”

2.1 BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA

2.1.1 Reseña Histórica

La Cooperativa Innovación Andina Ltda. nace de la iniciativa de un grupo de jóvenes de la Provincia de Cotopaxi en el año de 2005, dirigida y administrada por jóvenes emprendedores con la finalidad de contribuir al crecimiento y desarrollo de los socios, en particular de los sectores urbanos marginal y rural, tradicionalmente excluidos de la banca formal.

La Institución inicia sus operaciones en Enero del 2008 bajo la modalidad de Cooperativa. El 14 de Noviembre de 2007 se logra el acuerdo Ministerial del Bienestar Social N° 005-07 y el 11 de Enero de 2008 se produce el lanzamiento oficial de la Cooperativa.

Jurídicamente la Entidad se halla bajo supervisión del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES-C) conforme lo establece la ley de Cooperativas previa evaluación realizada por los mismos.

La casa Matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi (Sierra Central del Ecuador) con oficinas operativas en los Cantones: Latacunga, La Maná y Guaytacama. Que empezaron a funcionar a partir de enero del 2008.

2.1.2 Misión

“Ofertar servicios financieros innovadores de calidad, basados en principios de igualdad y solidaridad en pos de ayudar a los sectores menos favorecidos de la sociedad generando confianza en nuestra gente con una administración eficiente y eficaz, con el firme propósito de innovar el desarrollo de las actividades productivas hacia un nuevo estilo de vida”.

2.1.3 Visión

“Ser una institución cooperativa con reconocido liderazgo competitivo e innovación moderna creciente en el tiempo, con servicios financieros que trasmitan una imagen de confianza, rentabilidad y cobertura nacional e internacional”.

2.1.4 Valores

- Honestidad
- Responsabilidad
- Transparencia y Confianza
- Eficiencia
- Ética

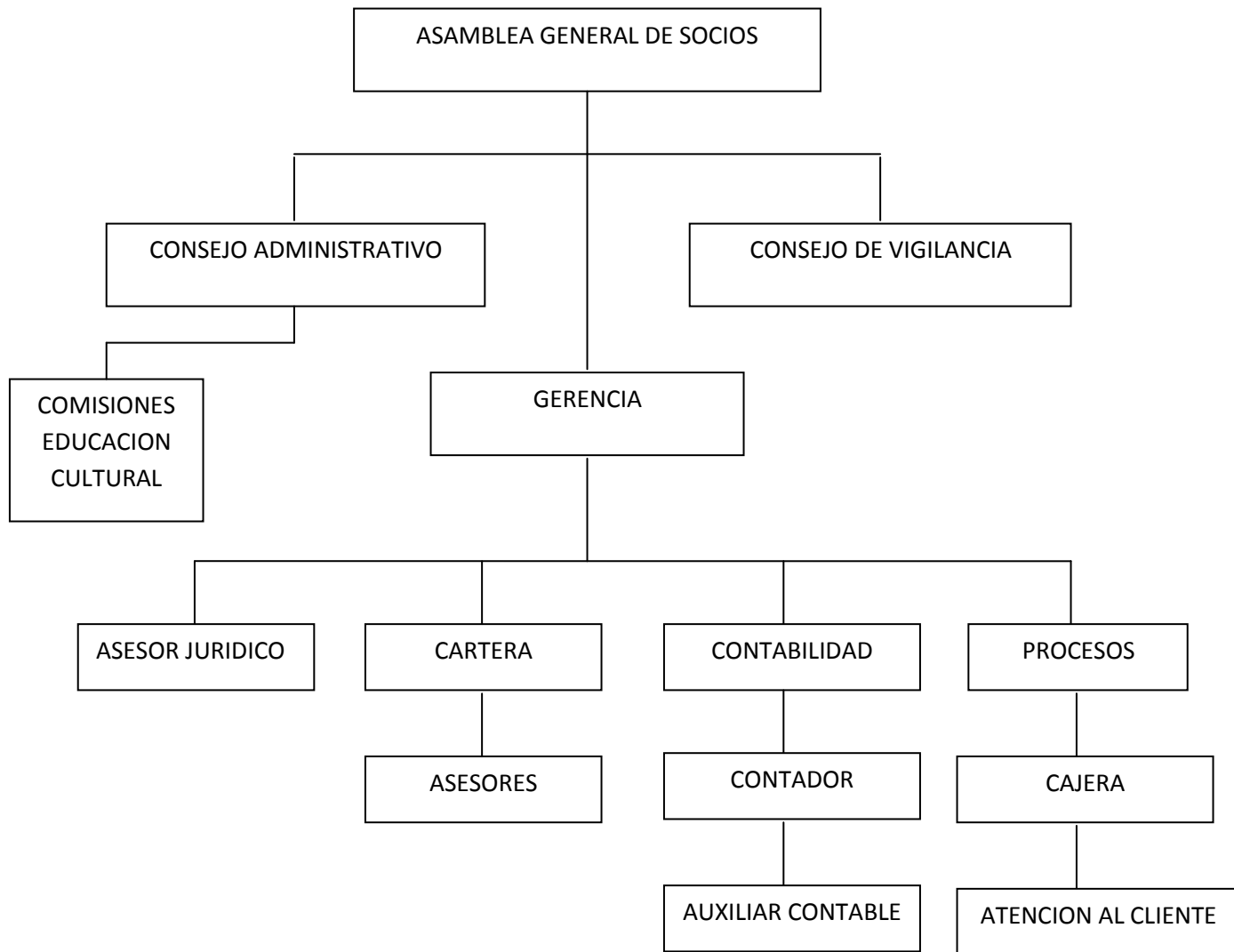
2.1.5 Objetivos de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Innovación Andina" Ltda., tiene como objetivos:

- Alcanzar la visión de futuro, mediante un mejoramiento continuo que nos permita liderar el sistema cooperativo a nivel nacional.
- Captar recursos económicos de los socios y promover su desarrollo económico, social y cultural, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua.
- Brindar servicios complementarios de tipo personal y de ayuda social.
- Firmar convenios con entidades, fundaciones de Cooperación para fomentar un desarrollo técnico en sistema cooperativo.
- Impulsar la Educación Cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "INNOVACION ANDINA"

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina

2.1.6 Análisis FODA

Fortalezas.- Son las características y capacidades internas de la organización que le han permitido llegar al nivel actual de éxito y lo que le distingue de la competencia (ventaja competitiva).

Debilidades.- Son las características y capacidades internas de la organización que no están preparadas para contribuir al éxito y más bien provocan situaciones desfavorables.

Oportunidades.- Son aquellos factores externos a la organización que esta puede aprovechar competitivas. La organización no los controla y no dependen de esta, pero puede obtener ventajas de tales hechos relevantes.

Amenazas.- Son aquellas situaciones que presenta el entorno externo a la organización, que no pueden controlar pero le pueden afectar desfavorablemente y en forma relevante.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Talento Humano dinámico comprometido con el servicio financiero, y; adecuado conocimiento de las particularidades asociativas y administrativas de la institución; con la voluntad de cambio, objetivos institucionales y deseos de superación.• Los Consejos y Comités participan en la administración de la Institución, mediante reuniones en conjunto. Existe cohesión entre los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia.• Las tasas de interés vigentes son competitivas.• Existe capacidad para captar y colocar recursos.• Se dispone de una adecuada infraestructura para el desempeño de las actividades.• Se cuenta con una organización sólida en los directivos.• El Comité de Crédito tiene pleno conocimiento de su rol• Las colocaciones tienen la calidad requerida, las solicitudes de crédito se tramitan con agilidad y el reglamento de crédito es adecuado.	<ul style="list-style-type: none">• La liquidez no supera la Demanda Crediticia.• Escasa cobertura y manejo de marketing no desarrollado.• Reducida oferta de servicios y opciones crediticias de préstamos.• Falta de programas de Fidelización de los socios.

<ul style="list-style-type: none"> • Potencial crecimiento de mayores colocaciones con fondeo en negociación • Buena posición de liquidez. • Brindar servicios de Ahorro a las Personas Jurídicas con costo de mantenimiento de cuenta, debajo del mercado bancario. • Existencia de reglamento de crédito. • Sistema de cómputo eficiente. 	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento externo. • Propender a la obtención de nuevos nichos de mercado. • Concertación de Alianzas Estratégicas con otras Cooperativas especialmente de la Zona de Influencia. • Desarrollar capacidades en aspectos administrativos y de gestión hacia los directivos y socios. 	<ul style="list-style-type: none"> • El crecimiento económico no se ve reflejado en el ingreso de los socios. • Secuelas de desempleo y pobreza. • Recesión Americana y precios de petróleo en alza. • Competencia de otras entidades financieras en el sector de la pequeña y mediana empresa. • Aparición de nuevos productos financieros con costos a la baja. • Inestabilidad laboral en socios. • Incertidumbre en el Control y Supervisión del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito.

2.2 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.2.1 Análisis e Interpretación de las Encuestas a los Socios de la Cooperativa

La investigación a desarrollarse esta dirigida al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina en donde su población es: Gerente General, Contador, Cajera, Asesores de Créditos y Secretaria, y; para lo referente a los socios con una muestra representativa de 114.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”

UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN

DESCRIPCION	NUMERO	
GERENTE GENERAL	1	ENTREVISTA
CONTADOR	1	ENCUESTA
CAJERA	1	ENCUESTA
ASESORES DE CREDITO	2	ENCUESTA
SECRETARIA	1	ENCUESTA
MUESTRA SOCIOS	114	ENCUESTA
TOTAL	120	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INNOVACIÓN ANDINA

1. ¿Cuando Usted ingreso a formar parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” se le informo sobre sus objetivos, [políticas](#), normas, reglamentos?

Cuadro N° 02

INFORMACION DE POLÍTICAS, OBJETIVOS Y REGLAMENTOS

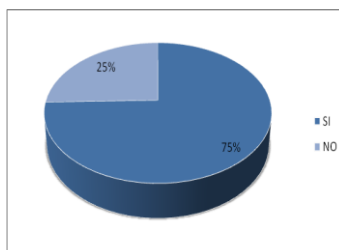
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	85	75
NO	29	25
TOTAL	114	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N° 02

INFORMACIÓN DE POLÍTICAS, OBJETIVOS Y REGLAMENTOS



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: Del 100% de las encuestas aplicadas el 75% de las personas consideran que si conocen los objetivos, políticas, normas y reglamentos, que forman parte de la Cooperativa y el 25% de las personas mantienen que no se les ha informado oportunamente.

En conclusión podemos decir que la Cooperativa a informado de manera aceptable a sus Socios los objetivos, políticas, normas y reglamentos establecidos por la institución, las cuales deben considerarse de una manera clara y dar una correcta utilización por parte de los socios y el personal que labora en dicha Cooperativa.

2. ¿Cada vez que ocurre un cambio importante de planes, metas u objetivos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” se le informa oportunamente?

Cuadro N° 03

INFORMACIÓN SOBRE CAMBIO DE PLANES Y METAS DE LA COOPERATIVA

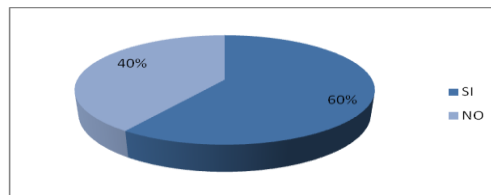
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	68	60
NO	46	40
TOTAL	114	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N° 03

INFORMACIÓN SOBRE CAMBIO DE PLANES Y METAS DE LA COOPERATIVA



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: La mayor parte de los encuestados que representa el 60% expresan que si se informa oportunamente sobre los cambios importantes de planes, metas y objetivos que ocurre en la Cooperativa, mientras que el 40% señala que no se está cumpliendo con esta información.

Por lo que podemos determinar que ciertos socios de la Cooperativa no tienen un conocimiento general con relación al cumplimiento de objetivos, planes y metas a comparación de los otros socios que se encuentran actualizados con la información.

3. ¿Conoce usted que persona es el responsable de la administración de la Cooperativa?

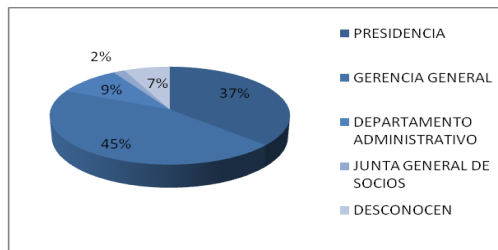
Cuadro N° 04
RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
PRESIDENCIA	42	37
GERENCIA GENERAL	51	45
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	11	10
JUNTA GENERAL DE SOCIOS	2	2
DESCONOCEN	8	7
TOTAL	114	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N° 04
RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: Al preguntar quién es el responsable de la Administración de la Cooperativa manifestaron lo siguiente: el 37% expreso que está a cargo de la Presidencia, mientras que el 44% mantuvo que era parte de la Gerencia General, el 10% manifestaron que está a cargo del Departamento Administrativo, el 2% dijeron que es la Junta General de Socios y el 7% de las personas desconocen quien es el responsable de la administración de dicha Institución.

En conclusión se puede determinar que no existe una correcta información a sus socios sobre el responsable del manejo de la Cooperativa, por lo que es indispensable aplicar un sistema de control interno el cual pueda detectar todos estos errores.

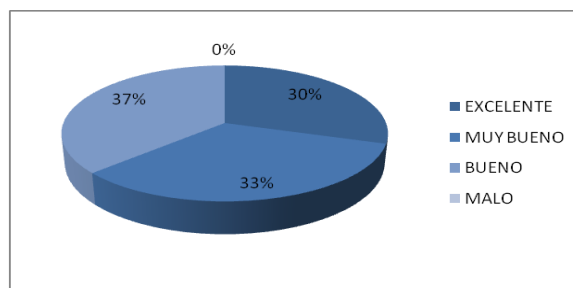
4. ¿El servicio que brinda la Cooperativa a sus Socios es:?

Cuadro N°05
SERVICIOS DE LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	34	30
MUY BUENO	38	33
BUENO	42	37
MALO	0	0
TOTAL	114	100

Fuente: Encuesta
Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°05
SERVICIOS DE LA COOPERATIVA



Fuente: Encuesta
Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: Según el 37% de las personas encuestadas mantienen que el servicio que brinda la Cooperativa es Buena mientras que el 30 % y el 33% determinan que la manera que actúa la Cooperativa es aceptable.

Por lo que se puede indicar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina viene ofreciendo un buen servicio a sus clientes, de manera que los socios puedan estar de acuerdo con las actividades que desarrolla.

5. ¿Cree qué en la cooperativa existe iniciativas para captar nuevos clientes?

Cuadro N°06

INICIATIVAS PARA CAPTAR NUEVOS CLIENTES

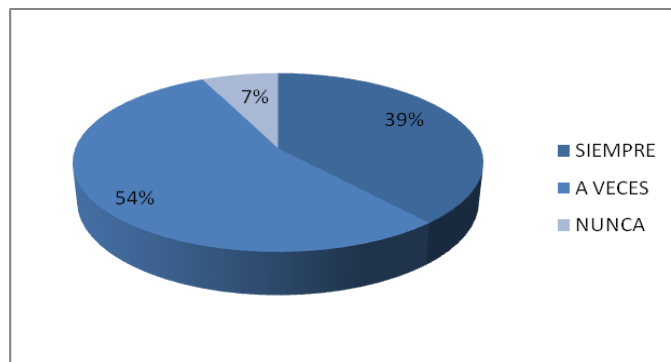
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SIEMPRE	44	39
A VECES	62	54
NUNCA	8	7
TOTAL	114	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°06

INICIATIVAS PARA CAPTAR NUEVOS CLIENTES



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: De las encuestas aplicadas el 54% y el 39% de los socios consideran que si existe diferentes iniciativas para captar nuevos clientes los mismos que formaran parte de la Cooperativa; y el 7% manifiestan que desconocen si existe o no la creación de nuevas iniciativas.

Por tal razón se puede decir que en la Cooperativa a pesar de ya contar con iniciativas se debe mejorar las mismas para captar nuevos clientes y así mejorar los servicios que brinda.

6. ¿En qué grado considera usted que los administradores cumplen adecuadamente sus funciones?

Cuadro N° 07

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES

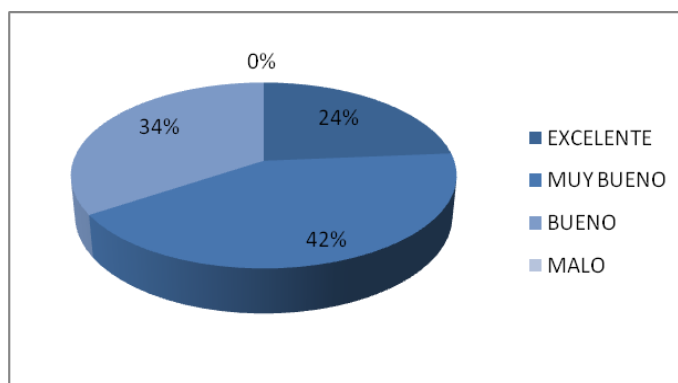
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	27	24
MUY BUENO	48	42
BUENO	39	34
MALO	0	0
TOTAL	114	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N° 07

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: Del 100% de las personas encuestadas el 42% y el 24% expresaron que los Administradores vienen cumpliendo de manera adecuada sus funciones mientras que el 34% considera que se desempeñan en un rango bueno.

En conclusión se puede manifestar que los Administradores de la Cooperativa cumplen sus funciones de forma adecuada, es decir que las actividades que desarrollan en la institución lo realizan de manera razonable.

7. ¿Cree usted que en la Cooperativa existe segregación de funciones?

Cuadro N°08

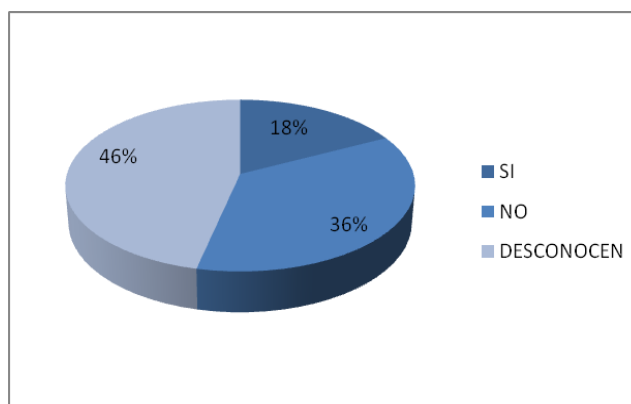
SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	20	18
NO	41	36
DESCONOCEN	53	46
TOTAL	114	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°08 SEGREGACIÓN DE FUNCIONES



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: Los resultados obtenidos en las encuestas determinaron que el 46% de los socios desconocen si existe segregación de funciones; mientras que el 36% expresan que no se aplica la segregación; y, el 18% consideran que sí.

En conclusión podemos mencionar que la mayoría de los socios desconocen la asignación de funciones y si existen cambios entre sí, es por ello que se ve la necesidad del Diseño de un Sistema de Control Interno.

8. ¿Es de su conocimiento que la Cooperativa cuenta con Sistema de Control Interno?

Cuadro N°09

CUENTA CON SISTEMA DE CONTROL INTERNO

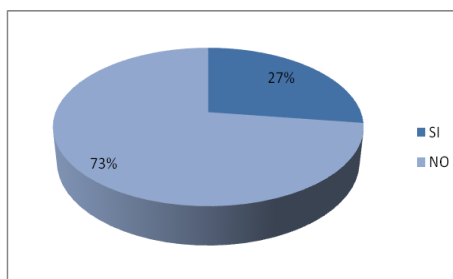
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	31	27
NO	83	73
TOTAL	114	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°09

CUENTA CON SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: El 73% de los socios manifiestan que no existe un Sistema de Control Interno en la Cooperativa, y el 27% de las personas expresaron que si se cuenta con el Control Interno, por lo que también manifestó el Gerente General que no existe Controles Administrativos para las actividades en la Cooperativa.

Por lo que podemos decir que es necesaria la aplicación de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina, para así dar cumplimiento a las metas y objetivos que posee la Institución.

9. ¿Estaría usted de acuerdo que se Diseñe un Sistema de Control Interno para la Cooperativa?

Cuadro N°10

DISEÑAR UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

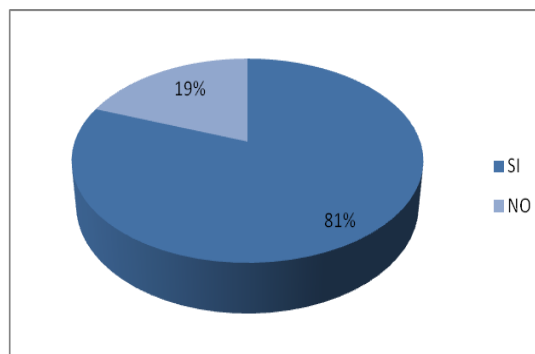
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	92	81
NO	22	19
TOTAL	114	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°10

DISEÑAR UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: La mayor parte de las personas encuestadas (81%) manifestaron que es necesario que se diseñe un Sistema de Control Interno para la Cooperativa.

En conclusión creemos que es necesario que se realice un Diseño de un Sistema Control Interno para la Cooperativa, con el fin de que se puede tener un mejor control de las funciones, políticas y actividades diarias que realiza la institución.

10. ¿Qué resultados espera Ud. obtener al implementarse un Sistema de Control Interno en la Cooperativa?

Cuadro N° 11

RESULTADOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

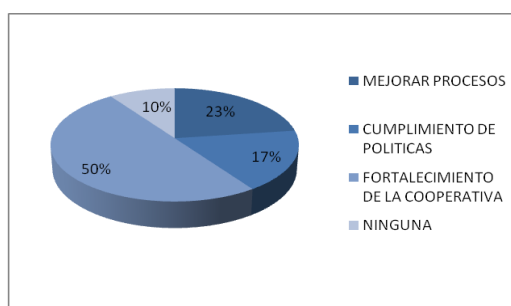
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MEJORAR PROCESOS	26	23
CUMPLIMIENTO DE POLITICAS	20	18
FORTALECIMIENTO DE LA COOPERATIVA	57	50
NINGUNA	11	10
TOTAL	114	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N° 11

RESULTADOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: Al efectuar el análisis correspondiente se determinó que el 90% de las personas manifestaron que al implantarse un Sistema de Control Interno ayudará a mejorar los procesos, a cumplir con las políticas y a fortalecimiento de la Cooperativa, mientras que el 10% expresaron que el Sistema de Control Interno no ayudará en ningún aspecto a la institución.

En conclusión podemos mencionar que la mayor parte de los socios aspiran que se implemente un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina el mismo que permita cumplir las políticas, metas y objetivos que se encuentran plasmadas por la institución.

ENCUESTA AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INNOVACIÓN ANDINA

1. ¿Conoce usted si existe un Manual de Control Interno que se aplique en la Cooperativa?

Cuadro N°01

EXISTENCIA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO

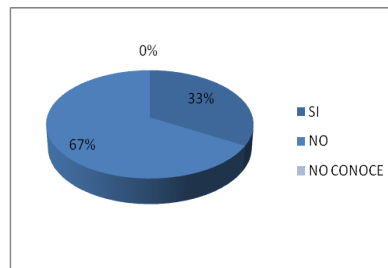
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	2	33
NO	4	67
NO CONOCE	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°01

EXISTENCIA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: Del 67% de las personas encuestadas relacionadas con el Área Administrativa, manifestaron que no conocen la existencia de un manual de Control Interno; mientras que el 33% afirmaron que si se cuenta con un manual de Control Interno.

Los miembros del área administrativa consideran que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina no cuenta con un manual de Control Interno, por lo tanto es necesario el Diseño de un Sistema de Control Interno; para cumplir con cada una de las actividades y funciones que desempeña el personal.

2. ¿Cree usted que es necesario aplicar un Manual de Control Interno para la Cooperativa?

Cuadro N°02

APLICACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO

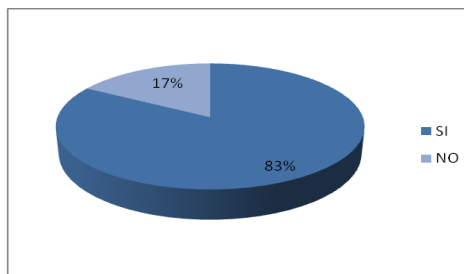
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°02

APLICACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: Del 100% de los Empleados Administrativos el 83% consideran que es indispensable aplicar un Manual de Control Interno para la Cooperativa, mientras que el 17% manifestó que no está de acuerdo con la aplicación de este Manual.

Por lo tanto al implementar el Sistema de Control Interno se hace necesario la elaboración de un Manual específico, el mismo que permita al personal de la Cooperativa desarrollar de mejor manera sus funciones y actividades.

3. ¿Considera usted que el Diseño de un Sistema de Control Interno servirá para?

Cuadro N°03

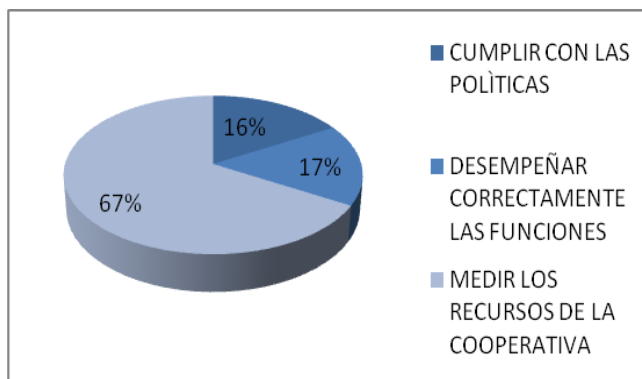
DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
CUMPLIR CON LAS POLÍTICAS	1	17
DESEMPEÑAR CORRECTAMENTE LAS FUNCIONES	1	16
MEDIR LOS RECURSOS DE LA COOPERATIVA	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta
Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°03

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Encuesta
Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: En relación al 100% de las personas manifestaron que el Diseño de un Sistema de Control Interno servirá para cumplir con las políticas de la institución, desempeñar correctamente las funciones y medir los recursos de la Cooperativa. Por lo que podemos decir que mediante el Sistema de Control Interno se podrá medir cada uno de los recursos, políticas y funciones de la Cooperativa, de tal forma que pueda ayudar al adelanto de la Institución.

- ¿Tiene conocimiento usted, quien es el responsable de la implantación de un Sistema de Control Interno?

Cuadro N°04

IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

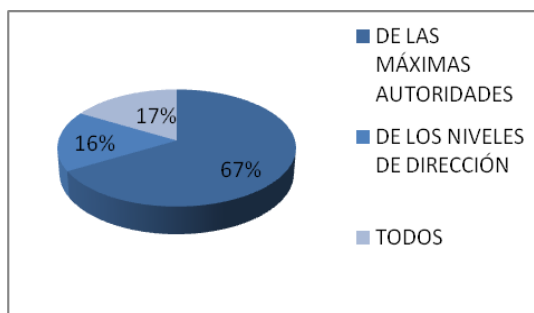
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
DE LAS MÁXIMAS AUTORIDADES	4	67
DE LOS NIVELES DE DIRECCIÓN	1	16
TODOS	1	17
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°04

IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: El 67% de las personas a las que se realizó la encuesta determinaron que la implantación de un Sistema de Control Interno es responsabilidad de las Máximas Autoridades de la Cooperativa, mientras que el 17% manifestaron que es responsabilidad de todas la Autoridades que están a cargo de la institución y el 16% expresaron que debe estar a cargo de los Niveles de Dirección.

En conclusión la implantación de un Sistema de Control Interno es responsabilidad de las Máximas Autoridades que están constantemente vigilando el correcto funcionamiento de la Cooperativa.

5. ¿Conoce usted hacia donde se orienta el Sistema de Control Interno en la Cooperativa?

Cuadro N°05

HACIA DONDE SE ORIENTA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

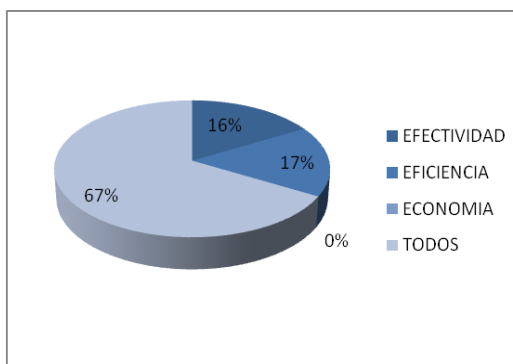
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
--------------	------------	----------------

EFFECTIVIDAD	1	17
EFICIENCIA	1	16
ECONOMIA	0	0
TODOS	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta
Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°05

HACIA DONDE SE ORIENTA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Encuesta
Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: La mayoría de las personas (67%) manifestaron que el Sistema de Control Interno se orienta hacia la efectividad, eficiencia y economía de la Cooperativa.

Por lo que señalamos que el Sistema de Control Interno verificará y evaluará cada uno de estos aspectos que se desarrolla en la Cooperativa con relación a sus actividades que desempeña diariamente.

- ¿Cree usted qué con la aplicación de un Sistema de Control Interno permitirá realizar a las Autoridades algún tipo de Gestión?

Cuadro N°06

APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

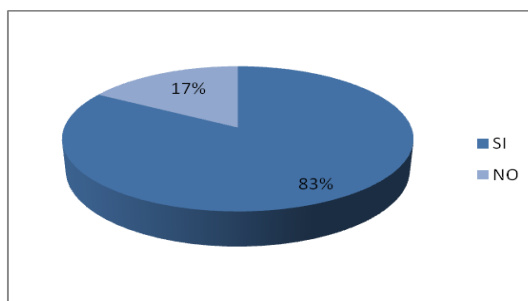
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°06

APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: La mayoría de la personas encuestadas que representan el 100%, el 83% señalan estar de acuerdo con la aplicación de un Sistema de Control Interno el mismo que permitirá a las Autoridades de la Cooperativa a realizar gestiones para el beneficio de la misma, y; el 17% expresaron su desacuerdo.

En conclusión podemos señalar que existe la aceptación precisa para la aplicación de un Sistema de Control Interno, que ayudará a cumplir todas las políticas, normas y reglamentos.

7. ¿Opina Usted qué el Sistema de Control Interno es una guía para?

Cuadro N°07

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ES UNA GUÍA

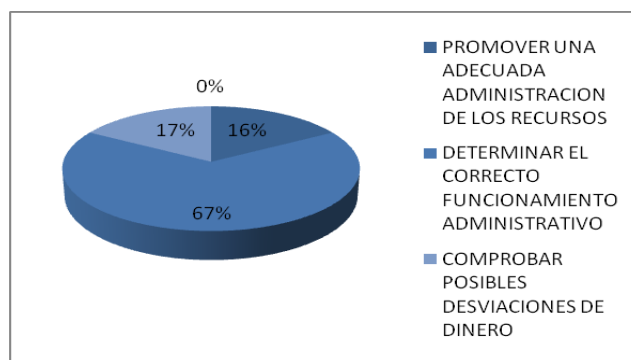
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PROMOVER UNA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE LOS	1	17

RECURSOS		
DETERMINAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO	4	67
COMPROBAR POSIBLES DESVIACIONES DE DINERO	1	16
OTROS, CUALES	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta
Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°07

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ES UNA GUIA



Fuente: Encuesta
Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: El 100% de los empleados expresaron que el Sistema de Control Interno promoverá una adecuada administración de los recursos que posee la Cooperativa, también de terminara correcto funcionamiento administrativo y comprobará posibles desviaciones de dinero.

En conclusión la aplicación de un Sistema de Control Interno será la guía para un mejor desarrollo institucional porque permitirá cubrir cada uno de los errores que puedan existir en la Cooperativa.

8. ¿En qué grado el Sistema de Control Interno permite la utilización eficiente y eficaz de los recursos?

Cuadro N°08

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PERMITE LA UTILIZACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
--------------	------------	----------------

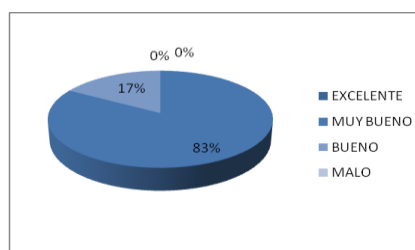
EXCELENTE	0	0
MUY BUENO	5	83
BUENO	1	17
MALO	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Gráfico N°08

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PERMITE LA UTILIZACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ



Fuente: Encuesta

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana
Moreno Veloz Alva Lorena

Interpretación: El 83% de los encuestados mantuvieron una respuesta positiva, ya que manifestaron que sería muy buena la aplicación de un Sistema de Control Interno porque permitirá medir la eficiencia y eficacia de los recursos, y por otro lado el 17% dijo que sería buena su aplicación.

En conclusión expresamos que el Sistema de Control Interno servirá para evaluar y monitorear los recursos de la Cooperativa, de una manera eficiente y eficaz.

2.2.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA AL GERENTE

La entrevista fue aplicada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina, demostrando así que no cuenta con Controles Administrativos los mismos que permitan dar cumplimiento a las políticas, normas y reglamentos; pero es necesario que exista un sistema de Control Interno, el mismo que pueda

evaluar la efectividad, eficiencia y economía que existe en la Cooperativa; a su vez que cada empleado cumpla adecuadamente con las funciones y actividades que rigen en la institución. Por tal razón es necesario que exista un reglamento que acoja las obligaciones y necesidades del personal como es un Sistema de Control Interno.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO INNOVACIÒN ANDINA

1. ¿Qué cargo ocupa Ud en esta institución?

Ocupo el cargo de Gerente General de la Cooperativa y es el Ing. Orlando Suatunce.

2. ¿Conoce Ud. que existe un Manual de Control Interno que se aplique en la Cooperativa?

Al ser una Institución nueva la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina no cuenta con Controles Administrativos, los mismos que se encarguen de verificar y dar cumplimiento a las políticas y actividades que desarrollamos en nuestra institución.

3. ¿Cree usted que es necesario aplicar un Manual de Control Interno para la Cooperativa?

Si, es necesario que se aplique un Manual de Control Interno, ya que permitirá que cada empleado y socio de la Cooperativa, tenga clara cada una de las funciones, actividades y políticas a la cual está sujeta la institución, con el fin de brindar un buen servicio.

4. ¿Considera Usted que el Diseño de un Sistema de Control Interno servirá?

Este sistema servirá para medir los recursos de la Cooperativa como es la liquidez, solvencia y rentabilidad de la Cooperativa, y también para desempeñar, correctamente las funciones que realiza cada empleado.

5. ¿Tiene conocimiento Ud de quién es responsabilidad la implantación de un Sistema de Control Interno?

Considero que es responsabilidad de todas las personas que laboramos en esta Cooperativa, porque de esta manera podremos dar cumplimiento recíproco a las actividades que desarrollamos tanto dentro y fuera de la institución.

6. ¿Conoce Usted a qué se orienta el Sistema de Control Interno en la Cooperativa?

Se orienta hacia el cumplimiento de metas, objetivo, principios y valores, a los cuales está sujeta la Cooperativa, y sobre todo a las funciones que realiza cada empleado administrativo.

7. ¿Cree Usted qué con la aplicación de un Sistema de Control Interno permitirá realizar a las autoridades algún tipo de gestión?

Buscar otras alternativas que permitan mejorar el servicio que brinda la institución como es en lo económico, para poder llegar a tener mayor liquidez y solvencia.

8. ¿Opina Usted qué el Sistema de Control Interno es una guía?

Si porque, permite fortalecer a la Cooperativa y de esta manera evitar que exista anomalías en la Institución. Además permitirá llevar a cabo un control efectivo y unos correctos funcionamientos administrativos de los recursos tanto materiales, económicos y tecnológicos.

9. ¿En qué grado el Sistema de Control Interno permite la utilización eficiente y eficaz de los recursos?

El sistema de Control Interno podrá medir y evaluar cada uno de los recursos, que posee la Cooperativa de forma constante y determinar si existen errores para poder realizar modificaciones de forma oportuna.

2.2.4 Conclusiones

En base a las encuestas y entrevistas realizadas a los Socios y al Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, se ha podido establecer las siguientes conclusiones:

- Se pudo identificar mediante las encuestas y entrevistas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina, que no cuenta con un

Sistema de Control Interno, el cual permita cumplir con las políticas, normas y reglamentos de la institución.

- Existe desconocimiento sobre los objetivos, políticas, normas y reglamentos que posee la Cooperativa hacia sus socios.
- En base a la observación efectuada se pudo determinar que los servicios que brinda la Cooperativa no satisfacen todas las necesidades del cliente, por ejemplo atención inadecuada.
- Se identificó que el Personal Administrativo no cumple a cabalidad cada uno de las funciones y actividades a ellos encomendadas.
- La Cooperativa en la actualidad no cuenta con Controles Administrativos los mismos que permitan cumplir la eficiencia, eficacia y efectividad de los recursos.

2.2.5 Recomendaciones

En base a las encuestas y entrevistas realizadas a los Socios y al Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, se ha podido establecer las siguientes recomendaciones:

- Es necesario que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina, se Diseñe un Sistema de Control Interno, para de esta manera se pueda verificar las

actividades que se desarrollan dentro de la Institución y puedan ser controladas y revisadas oportunamente.

- Es necesario que a cada uno de los socios se les informe oportunamente sobre las políticas, normas y reglamentos que posee la Institución, y se lleve un control adecuado de la información, para que no exista anomalías para dar cumplimiento a las metas y objetivos.
- Es importante que todos los servicios que ofrece la Cooperativa se mejoren para que así la institución esté relacionada directamente, tanto cliente y servicios.
- Se debe considerar que los empleados deben cumplir sus funciones y actividades encomendadas de manera específica, de tal forma que permita a la Cooperativa sobresalir cada día.
- Es indispensable que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina cuente con un Sistema de Control Interno para que pueda evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de sus recursos.

CAPITULO III

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“INNOVACIÓN ANDINA”

3.1 Justificación

Esta propuesta radica en diseñar un Sistema de Control Interno, el mismo que permita mejorar las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina; referente a la gestión administrativa y financiera de manera que permita la Gerencia establecer guías de acción; los mismos que permitan evaluar constantemente la acción y la toma de decisiones realizadas dentro de la Cooperativa.

Mediante esta investigación se pudo determinar que existen varios componentes que afectan a la Cooperativa para dar cumplimiento a la eficiencia, eficacia y economía con relación a sus operaciones, es decir que no cuenta con un manual de funciones y de procedimientos correctamente estructurados; ya que el personal no puede desempeñar sus funciones de manera ordenada, por lo que no existe un control de actividades que se desarrolle. Además esta situación se puede apreciar o podemos identificar con la existencia de duplicidad, la mala segregación de funciones y la falta de separación de los departamentos para la ejecución, custodia y registro de los documentos.

Los beneficios que conlleva esta propuesta no solo van encaminados a los fines internos, sino que están dirigidos a incrementar el grado de apoyo, los mismos que beneficiaran a los miembros y socios de la Cooperativa.

3.2 Objetivos de la Propuesta

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un manual donde se establezcan funciones y procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina, promoviendo así la eficiencia, eficacia y efectividad en cada una de operaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proponer un organigrama estructural de acuerdo a las necesidades y realidad de la Cooperativa de manera que permita planear, ejecutar, controlar y monitorear sus actividades.
- Identificar las funciones y responsabilidades que se debe ejecutar en cada área con la finalidad de desempeñar correctamente las funciones de acuerdo a su perfil profesional.
- Diseñar procedimientos y políticas de carácter administrativo acorde a la situación real de la Cooperativa con el fin de obtener información oportuna, veraz y confiable.


3.3 Procedimientos para Diseñar un Sistema de Control Interno

3.3.1 Actividades de control existentes

Para realizar una evaluación de las Actividades de Control, existentes en la Cooperativa se realiza mediante la recolección de información relacionada con la Institución; y con las distintas actividades que desarrollan cada uno de los miembros de esta organización.

Para evaluar las funciones y procedimientos que se desarrolla en cada área se utilizará uno de los métodos de evaluación del Control Interno, como es el Método de Cuestionario; que consiste en la utilización de un formato el cual implica una lista de preguntas referidas a los aspectos básicos de la Cooperativa, es decir a como se efectúa el manejo de las operaciones y quien tiene a su cargo determinadas funciones, estas preguntas permiten determinar las debilidades del control y áreas críticas, y; en base a ellas diseñar un adecuado Sistema de Control Interno, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina. El mismo que permitirá el desarrollo eficiente, eficaz y efectivo de sus actividades; y, poder administrar de mejor manera los recursos, los mismos que permitirán dar cumplimiento a las metas y objetivos plasmada en la Institución.

Los cuestionarios de dicha evaluación se presentan a continuación:

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Credito		C.C.I. 1/13
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		
DEPARTAMENTO:	Gerencia	
PROCESO:	Selección y contratación de personal	
RESPONSABLE:	Gerencia	

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	¿Existe un Manual de funciones que determine las actividades que realiza cada empleado		X	Cada empleado es poli funcional por reglamento
2.	¿La Cooperativa cuenta con un organigrama	X		

	estructural?			
3.	¿El organigrama permite tener una visión clara de la estructura de la Cooperativa y división de los puestos?		X	Esta en forma general
4.	¿Existe un reglamento interno del personal?		X	
5.	¿Las responsabilidades que no corresponden a la rutina del trabajo son solicitadas por escrito?		X	Se maneja de forma verbal
6.	¿Se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los empleados nuevos?	X		Mediante cursos de entrenamiento
7.	¿La selección del personal para la promoción interna o la incorporación de nuevos elementos se realiza mediante procesos técnicos e imparciales?		X	
8.	¿Si existe una sola carpeta para cubrir el puesto se amplía el plazo para la recepción de más carpetas?		X	
9.	¿Para seleccionar las carpetas se toma en cuenta el nivel de preparación profesional?	X		Dependiendo del puesto que va ha desempeñar
10.	¿Se realiza pruebas de aptitud y conocimiento para elegir a la persona más idónea?		X	Entrevista personal
11.	¿Existe una persona encargada de seleccionar al personal idóneo?		X	Por la Gerencia
12.	¿Para contratar al personal que labore en la Cooperativa se elaboran los respectivos contratos?	X		
13.	¿El personal contratado es sometido a prueba por el lapso de tres meses?	X		
14.	¿Al firmar el contrato los empleados reciben todos los beneficios de ley?	X		
15.	¿Los contratos son elaborados por el Asesor	X		

	Jurídico de la Cooperativa?			
16.	¿Al contratar al personal se toma en cuenta el perfil profesional de acuerdo al cargo?	X		
17.	¿Se sancionan las inobservancias de los valores éticos y de conducta personal?		X	No está establecido
18.	¿Todo el personal toma vacaciones una vez al año?	X		
19.	¿Se planifica el uso de las vacaciones anuales del personal?		X	De acuerdo a las necesidades de la COAC
20.	Se tienen cubiertas en forma adecuada las suplencias en caso de ausenta temporal por vacaciones, enfermedad, maternidad o retiro del personal.		X	
21.	¿Los reemplazos se realizan con personas que desempeñan funciones que son compatibles con el cargo?		X	Se emplean diversas funciones

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010



INNOVACIÓN ANDINA

Cooperativa de Ahorro y Credito

C.C.I

2/13


EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO:	Caja
PROCESO:	Depósitos y Retiros de Caja fuerte
RESPONSABLE:	Gerente/Cajero/Contador

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	¿Antes de ingresar el dinero a la caja fuerte se realiza el cuadro respectivo?	X		
2.	¿Existe una persona encargada de la Caja Fuerte?	X		
3.	¿La clave de la clave fuerte es conocida únicamente por el custodio?	X		
4.	¿La apertura de la caja fuerte de realiza en presencia de otros empleados?		X	
5.	¿Se deja constancia del dinero que ingresa y sale de caja fuerte mediante un documento?	X		
6.	¿Al finalizar el día el dinero es ingresado a caja fuerte por una persona específica?	X		Por el Gerente
7.	¿Existen políticas prescritas por la cantidad que debe mantenerse en caja fuerte?		X	

8.	¿Existe una persona encargada de realizar el depósito de caja fuerte en el Banco?	X		Asesor de Créditos
9.	¿Se toma las precauciones necesarias para realizar los depósitos en el Banco al fin de evitar robos?	X		
10.	¿Una vez realizado el depósito en el banco la persona encargada presente algún comprobante?	X		

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito		C.C.I.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		3/13
DEPARTAMENTO:	Caja	
PROCESO:	Retiros de Caja fuerte para el inicio del día	
RESPONSABLE:	Gerente/Cajero/Contador	

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	¿Existe una cantidad específica de efectivo para el inicio diario de las operaciones de la Cooperativa?	X		
2.	¿El retiro de dinero de caja fuerte se realiza en presencia de alguna persona?		X	

3.	¿Existe una persona indicada que se encargue de entregar el dinero para iniciar las labores cotidianas?	X		Por la Gerencia
4.	¿Existe algún documento que respalde la entrega de dinero para la caja?	X		
5.	¿Cajera cuenta el dinero recibido, verificando si la cantidad entregada es la correcta?	X		
6.	¿La gerencia constata si se ingresa la cantidad correcta al sistema?	X		
7.	¿Se verifica constantemente la caja fuerte con el fin de evitar sustracciones de dinero?	X		
8.	¿La caja fuerte se mantiene en un lugar adecuado para evitar pérdidas o robos?	X		
9.	¿La persona encargada de caja fuerte tiene algún documento que garantice su desempeño ético?	X		
10.	¿En caso de ausentarse la persona encargada de caja fuerte existe reemplazo de la misma?		X	

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito		C.C.I.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		4/13
DEPARTAMENTO:	Contabilidad	

PROCESO:	Pagos de Remuneraciones a empleados de la Cooperativa
RESPONSABLE:	Contador

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	¿Las remuneraciones se encuentran en un nivel competitivo en el sector?		X	La institución está en crecimiento
2.	¿Se mantiene un registro de entrada y salida del personal?	X		
3.	¿Se paga las horas extras de acuerdo con la ley?		X	
4.	¿Se elabora roles de pago y comprobantes de egreso que respalden el pago de sueldos?	X		
5.	¿Existen políticas que regulen los permisos de personal?		X	
6.	¿Las horas de permisos son recuperados por el personal?		X	
7.	¿El pago de la remuneración se acredita respectivamente a la cuenta del empleado?	X		
8.	¿Existe algún documento que respalde el pago de las remuneraciones?	X		
9.	¿El personal que trabaja en esta	X		

	institución recibe el aporte personal y patronal del IESS?			
10.	¿Las remuneraciones varían de acuerdo al nivel profesional?	X		De acuerdo al área de trabajo

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		C.C.I. 5/13
DEPARTAMENTO:	Atención al cliente	
PROCESO:	Manejo de Caja Chica	
RESPONSABLE:	Secretaria	

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	¿La Cooperativa cuenta con un fondo de caja chica?		X	
2.	¿Cuál es el monto determinado para caja chica?		X	
3.	¿Existe una persona encargada para el manejo de este fondo?		X	

4.	¿Se investiga el destino de dinero de caja chica?		X	
5.	¿El dinero que se entrega a caja chica se realiza un documento contra entrega?		X	
6.	¿Existe una persona encargada de reposición de caja chica?		X	
7.	¿Cuándo se realiza alguna adquisición se justifica con algún documento?	X		Facturas y Notas de Venta
8.	¿Se realizan arquez de caja regularmente?	X		
9.	¿Cuál es el encargado de realizar los arquez de caja chica?		X	
10.	¿Se mantiene archivado los comprobantes de venta que respaldan la compra?	X		


Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		C.C.I. 6/13
DEPARTAMENTO:	Contabilidad	
PROCESO:	Obtención de información Reportes Financieros	
RESPONSABLE:	Contador	

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	¿Se cuenta con un programa específico para los registros de los movimientos de la cooperativa?	X		
2.	¿Existe una clave de acceso para el programa?	X		
3.	¿La clave la conoce únicamente el Contador?	X		
4.	¿El sistema contable permite obtener reportes financieros adecuados y oportunos?	X		
5.	¿Los documentos contables que contiene este sistema lleva consigo el periodo que esta desempeñando?	X		
6.	¿Se obtiene reportes financieros periódicamente?	X		Cada seis meses
7.	¿Se revisa los estados financieros antes de entregar a la Gerencia ?	X		
8.	¿Existe otro organismo quien se encargue de revisar los estados financieros?		X	
9.	¿Quién es el encargado de aprobar los estados financieros?			Asamblea General de Socios y el Consejo de Vigilancia
10.	¿Los estados financieros una vez aprobado	X		

	son archivados respectivamente?			
--	---------------------------------	--	--	--

Elaborado por: L.V.M.R. A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010


 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		C.C.I. 7/13
DEPARTAMENTO:	Atención al Cliente	
PROCESO:	Apertura de cuentas de ahorros	
RESPONSABLE:	Atención al Cliente	

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	

1.	¿Se brinda capacitación a los empleados sobres los servicios que otorga a los clientes?	X		
2.	¿Se soluciona con facilidad las inquietudes que tienen los clientes?	X		
3.	¿Se tiene acceso a la información relativa a las tasas activas y pasivas de las entidades que prestan servicios similares?	X		
4.	¿Se realiza la publicidad necesaria para captar nuevos clientes?		X	Inversión
5.	¿Al cliente se le otorga información adecuada para que realice la apertura de cuentas?	X		
6.	¿El encargado de atender al cliente cumple con el perfil profesional adecuado?		X	
7.	¿Este departamento cumple únicamente con la función de apertura de cuentas?	X		
8.	¿Se utiliza elementos innovadores para obtener nuevos cliente?		X	
9.	¿Existen requisitos para la apertura de cuentas?	X		
10.	¿Una vez que se cuente con la documentación necesaria se realiza la revisión adecuada?	X		
11.	¿Para la apertura de cuentas se tiene que realizar algún depósito inicial?	X		20USD
12.	¿Este depósito se lo realiza en el	X		

	departamento de caja?			
13.	¿Estás carpetas de apertura de cuenta son archivadas respectivamente de acuerdo a la fecha de ingreso?		X	

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Credito EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		C.C.I. 8/13
DEPARTAMENTO:	Caja	
PROCESO:	Recepción de Depósitos en Efectivo	
RESPONSABLE:	Cajera	

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	¿Cuándo realizan el depósito en efectivo se verifica si esta correctamente llenado las papeletas de depósito?	X		
2.	¿La cajera cuenta el dinero respectivo frente del cliente?	X		
3.	¿Se verifica cuidadosamente todos los billetes?	X		
4.	¿En caso de encontrar un billete falso este es		X	

	perforado?			
5.	¿Los depósitos son inmediatamente registrados en el sistema?		X	
6.	¿El sistema cuenta con una clave de acceso para realizar los depósitos?	X		
7.	¿El dinero que se receipta son guardados en un lugar adecuado durante su permanencia en caja?	X		
8.	¿Es restringido el acceso al dep. de caja por personas particulares?	X		
10.	¿Se realizan arqueos sorpresivos de caja?		X	Diariamente
11.	¿El sistema permite obtener los reportes recibidos en el día?	X		
12.	¿Se realiza al final del día el cierre correspondiente de caja?	X		
13.	¿Las papeletas de depósito son archivadas al terminar el día?	X		
14.	¿Estás papeletas son enviadas al departamento de Contabilidad para su registro?	X		
15.	¿Contabilidad verifica y guarda las papeletas de depósito?		X	

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010



INNOVACIÓN ANDINA

Cooperativa de Ahorro y Credito

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

C.C.I.


9/13

DEPARTAMENTO:	Caja
PROCESO:	Recepción de Depósitos en cheque
RESPONSABLE:	Cajera

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	¿La entidad recepta depósitos en cheque?	X		
2.	¿Existe un plazo determinado para efectivizar los cheques?	X		
3.	¿Se realiza una verificación de los datos del cheque con los del cliente?	X		
4.	¿Se verifica que los depósitos en cheque tengan fondos?		X	
5.	¿Esta verificación lo realiza la Cooperativa o el Banco?		X	El Banco
6.	¿El banco efectiviza inmediatamente los cheques?		X	De acuerdo a la Ley
7.	¿La cooperativa una vez efectivizado el cheque comunica al cliente?	X		

8.	¿Se acepta depósitos de cheques locales y de otras plazas?	X		
10.	¿Los depósitos recibidos en cheques son depositados inmediatamente en la cuenta de la cooperativa?	X		
11.	¿Si existe un cheque devuelto se lo devuelve inmediatamente al cliente?	X		
12.	¿Se realizan conciliaciones diarias para verificar los cheques recibidos?		X	Se realiza mensualmente
13.	¿Estás conciliaciones lo realiza el departamento de Contabilidad?	X		

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito		C.C.I.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		10/13
DEPARTAMENTO:	Caja	
PROCESO:	Recepción de Depósitos en Pólizas	
RESPONSABLE:	Cajera	

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	¿Se aceptan depósitos de dinero en	X		

1.	pólizas?			
2.	¿Existe un monto específico para recibir una póliza?		X	
3.	¿El interés que se paga por la póliza depende de la cantidad de dinero?	X		
4.	¿El tiempo que se deje la póliza depende del cliente o de la Cooperativa?			Depende del cliente
5.	¿Existe algún documento que respalde la póliza dejada en la Cooperativa?	X		
6.	¿Estos documentos son guardados con el fin de evitar cualquier sustracción?	X		
7.	¿Las pólizas pueden ser renovadas de acuerdo al criterio del cliente?	X		
8.	¿La Cooperativa acepta depósitos en pólizas solo en la Matriz?		X	También lo aceptan en la sucursal
9.	¿El dinero que se obtiene de la póliza es depositado inmediatamente en la cuenta que posee la Cooperativa en el Banco?		X	Según los movimientos diarios
10.	¿Existe una persona específica quien se encargue de recibir los depósitos en pólizas?	X		Recibe la Cajera

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 <p>INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito</p> <p>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>	C.C.I.
	11/13

DEPARTAMENTO:	Caja
PROCESO:	Entrega de retiros a Clientes
RESPONSABLE:	Cajera

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	¿El departamento de Caja verifica si la firma de la cedula del cliente es igual a la de la papeleta de retiro?	X		
2.	¿Se verifica que la papeleta de retiro esta correctamente llenada?	X		
3.	¿Se verifica en el sistema que el cliente tenga los fondos suficientes?	X		
4.	¿Se realiza un recuento del dinero antes de entregarlo al cliente?	X		
5.	¿Se registra en el sistema inmediatamente el retiro realizado?	X		
6.	¿Se elaboran informes que permitan realizar proyecciones de retiros?	X		
7.	¿La Cooperativa tiene convenios con las empresas para realizar pagos.		X	
8.	¿Los días sábados y feriados existe un monto específico de retiro?		X	
9.	¿Las papeletas de retiro son enviadas a Contabilidad?	X		
10.	¿Las papeletas de retiro son archivadas adecuadamente?	X		

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Credito EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		C.C.I. 12/13
DEPARTAMENTO:	Créditos y Cobranzas	
PROCESO:	Entrega de crédito a los Clientes	
RESPONSABLE:	Oficial y crédito	

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	¿La Cooperativa tiene establecidos procedimientos que se debe seguir para realizar un crédito?	X		
2.	¿Se tiene establecido los requisitos que debe presentar el cliente para solicitar el crédito de acuerdo al monto?	X		
3.	¿Existe una hoja de solicitud de crédito en el cual indique toda la información necesaria para obtener el crédito?	X		

4.	¿Existen políticas que rijan el depósito de los encajas que debe realizar los clientes de acuerdo a plazo y monto?	X		
5.	¿Cuándo el cliente entrega la carpeta con la documentación necesaria se hace la revisión correspondiente?	X		
6.	¿Las visitas que se realizan a los clientes para la comprobación de datos se efectúan mediante una planificación?	X		
7.	¿Existen días y horarios específicos para realizar las inspecciones?		X	Según las necesidades de los socios
8.	¿Existen parámetros para calificar a un cliente como solvente?	X		Capacidad de Pago, Liquidez y solvencia
9.	¿Si se cumple con estos parámetros se aprueba en primera instancia el crédito al cliente?	X		
10.	¿Se realiza la verificación de los datos del cliente?	X		
11.	¿El comité de crédito realiza la revisión de los documentos para la aprobación de créditos?	X		
12.	¿La carpeta del acreditado es enviada inmediatamente de departamento de		X	Asesor de Gerencia

	créditos al comité de créditos para su aprobación?			
13.	¿Si los documentos son correctos el crédito es aprobado en segunda instancia?		X	
14.	¿Una vez aprobado el crédito existe la firma de algún documento de respalde la recuperación del crédito?	X		Mediante Pagare
15.	¿Los desembolsos de créditos son acreditados a la cuenta del cliente?	X		
16.	¿Existe algún documento que respalde la acreditación del crédito?	X		Papeleta de retiro
17.	¿La papeleta de retiro es autorizada por gerencia para el retiro?		X	
18.	¿Existe un departamento específico que realice el pago y cobro de los créditos?	X		Departamento de Caja
19.	¿La cajera verifica que los datos de las papeletas con los datos personales sean los correctos?	X		
20.	¿Existen algún custodio específico que se encargue del cuidado de las carpetas de los créditos?	X		Departamento de Créditos
21.	¿Las carpetas de solicitud e créditos son receptadas por una sola persona?		X	

22.	¿Los débitos de los créditos se realizan a las fechas que se deben pagar la letra?	X		
23.	¿Si el cliente no se acerca a pagar la letra se le notifica por teléfono?	X		
24.	¿Se realiza avalúos técnicos de las hipotecas?	X		
25.	¿Se realiza la actualización de los avalúos de las garantías receptadas?		X	
26.	¿Los pagares son archivados en forma correcta para así evitar irregularidades?	X		
27.	¿Se entrega al cliente la copia de una liquidación de un préstamo?	X		
28.	¿Se realiza la actualización de la información del cliente luego de otorgado el crédito?	X		
29.	¿Se preparan informes periódicos que señalan la recuperación de los créditos?		X	
30.	¿Llevan el registro que indiquen cuantos préstamos han sido aprobados por ejemplo en un mes?		X	

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
---------------------------------	-------------------

Revisado por: C.F.I.M.

Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		C.C.I. 13/13
DEPARTAMENTO:	Créditos y Cobranzas	
PROCESO:	Recuperación de Cartera	
RESPONSABLE:	Oficial de Crédito	

NO.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	¿Se utilizan estrategias a fin de evitar atrasos en la cancelación de los créditos?		X	Políticas por establecer
2.	Para evitar la existencia de cartera vencida se comunica al cliente en caso de atraso de alguna letra?	X		
3.	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	X		
4.	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación?	X		
5.	¿Una vez que se determinan la existencia de cartera vencida se da a conocer al asesor jurídico de la Cooperativa?	X		
6.	¿El departamento de Contabilidad notifica la existencia de cartera vencida al Gerente?		X	

7.	¿El gerente informa al departamento de créditos sobre el monto excesivo de la cartera vencida?	X		
8.	¿El asesor de créditos utiliza algún documento para notificar la morosidad del cliente?	X		Formatos diseñados por la institución
9.	¿Existe un plazo determinado para que el cliente se acerque a realizar el pago?	X		
10.	¿Se realizan varias notificaciones al cliente antes de proceder al embargo?	X		
11.	¿Existe una persona específica que se encargue de realizar el planteamiento y seguimiento de juicio por falta de pago?		X	Asesor de Créditos y Gerencia
12.	¿Existe otra persona que deba realizar el pago si el cliente se negara hacerlo?	X		Garantes

3.3.2 MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

Una vez realizada la evaluación de las actividades de control que existe en la Cooperativa, mediante el cuestionario de control interno se procede a realizar la Ponderación del Riesgo; que consiste en la evaluación preliminar del riesgo en el proceso de evaluar la efectividad de los Sistemas Administrativos – Financieros de la institución para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa.

La Ponderación del Riesgo se presenta a continuación:



INNOVACIÓN ANDINA
Cooperativa de Ahorro y Crédito

P.R.

1/13

PONDERACIÓN DEL RIESGO

DEPARTAMENTO:	Gerencia
PROCESO:	Selección y contratación de personal
RESPONSABLE:	Gerencia

NO.	PREGUNTAS		CLASIFICACION	RIESGO
		PONDERACIÓN		
1.	¿Existe un Manual de funciones que determine las actividades que realiza cada empleado	10	7	MEDIO
2.	¿La Cooperativa cuenta con un organigrama estructural?	10	9	MEDIO
3.	¿El organigrama permite tener una visión clara de la estructura de la Cooperativa y división de los puestos?	10	8	MEDIO
4.	¿Existe un reglamento interno del personal?	10	7	MEDIO
5.	¿Las responsabilidades que no corresponden a la rutina del trabajo son solicitadas por escrito?	10	7	MEDIO
6.	¿Se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los empleados nuevos?	10	8	MEDIO

7.	¿La selección del personal para la promoción interna o la incorporación de nuevos elementos se realiza mediante procesos técnicos e imparciales?	10	7	MEDIO
8.	¿Si existe una sola carpeta para cubrir el puesto se amplía el plazo para la recepción de mas carpetas?	10	8	MEDIO
9.	¿Para seleccionar las carpetas se toma en cuenta el nivel de preparación profesional?	10	9	MEDIO
10.	¿Se realiza pruebas de aptitud y conocimiento para elegir a la persona más idónea?	10	6	MEDIO
11.	¿Existe una persona encargada de seleccionar al personal idóneo?	10	7	MEDIO
12.	¿Para contratar al personal que labore en la Cooperativa se elaboran los respectivos contratos?	10	8	MEDIO
13.	¿El personal contratado es sometido a prueba por el lapso de tres meses?	10	8	MEDIO
14.	¿Al firmar el contrato los empleados reciben todos los beneficios de ley?	10	7	MEDIO
15.	¿Los contratos son elaborados por el Asesor Jurídico de la Cooperativa?	10	8	MEDIO
16.	¿Al contratar al personal se toma en cuenta el perfil profesional de acuerdo al cargo?	10	8	MEDIO
17.	¿Se sancionan las inobservancias de los valores éticos y de conducta personal?	10	6	MEDIO
18.	¿Todo el personal toma vacaciones una vez al año?	10	7	MEDIO
19.	¿Se planifica el uso de las vacaciones anuales del personal?	10	7	MEDIO
20.	Se tienen cubiertas en forma adecuada las suplencias en caso de ausenta temporal por vacaciones, enfermedad, maternidad o retiro del	10	6	MEDIO

	personal.			
21.	¿Los reemplazos se realizan con personas que desempeñan funciones que son compatibles con el cargo?	10	7	MEDIO
	TOTAL	210	155	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

CP = $\frac{CT \times 100}{\quad}$

PT

$$CP = \frac{155 \times 100}{210}$$

210

$$CP = 73.81$$

CP = 74%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Medio** y Confianza **Moderado**

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito		P.R.
PONDERACIÓN DEL RIESGO		2/13
DEPARTAMENTO:	Caja	
PROCESO:	Depósitos y Retiros de Caja fuerte	
RESPONSABLE:	Gerente/Cajero/Contador	

Nº.	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
1.	¿Antes de ingresar el dinero a la caja fuerte se realiza el cuadro respectivo?	10	8	BAJO
2.	¿Existe una persona encargada de la Caja Fuerte?	10	7	BAJO
3.	¿La clave de la fuerte es conocida únicamente por el custodio?	10	8	BAJO
4.	¿La apertura de la caja fuerte se realiza en presencia de otros empleados?	10	7	BAJO
5.	¿Se deja constancia del dinero que ingresa y sale de caja fuerte mediante un documento?	10	8	BAJO
6.	¿Al finalizar el día el dinero es ingresado a caja fuerte por una persona específica?	10	9	BAJO

7.	¿Existen políticas prescritas por la cantidad que debe mantenerse en caja fuerte?	10	6	BAJO
8.	¿Existe una persona encargada de realizar el depósito de caja fuerte en el Banco?	10	8	BAJO
9.	¿Se toma las precauciones necesarias para realizar los depósitos en el Banco al fin de evitar robos?	10	8	BAJO
10.	¿Una vez realizado el depósito en el banco la persona encargada presente algún comprobante?	10	8	BAJO
	TOTAL	100	77	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$\text{CP} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{CP} = \frac{77 \times 100}{100}$$

$$\text{CP} = 77$$

CP =77%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Bajo** y Confianza **Alta**

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 <p>INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito</p> <p>PONDERACIÓN DEL RIESGO</p>	<p>P.R.</p> <p>3/13</p>
--	---------------------------------------

DEPARTAMENTO:	Caja
PROCESO:	Retiros de Caja fuerte para el inicio del día
RESPONSABLE:	Gerente/Cajero/Contador

Nº.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
1.	¿Existe una cantidad específica de efectivo para el inicio diario de las operaciones de la Cooperativa?	10	9	MEDIO
2.	¿El retiro de dinero de caja fuerte se realiza en presencia de alguna persona?	10	7	MEDIO
3.	¿Existe una persona indicada que se encargue de entregar el dinero para iniciar las labores cotidianas?	10	7	MEDIO
4.	¿Existe algún documento que respalde la entrega de dinero para la caja?	10	8	MEDIO
5.	¿Cajera cuenta el dinero recibido, verificando si la cantidad entregada es la correcta?	10	8	MEDIO
6.	¿La gerencia constata si se ingresa la cantidad correcta al sistema?	10	8	MEDIO
7.	¿Se verifica constantemente la caja fuerte con el fin de evitar sustracciones de dinero?	10	7	MEDIO
8.	¿La caja fuerte se mantiene en un lugar adecuado para evitar pérdidas o robos?	10	8	MEDIO

9.	¿La persona encargada de caja fuerte tiene algún documento que garantice su desempeño ético?	10	8	MEDIO
10.	¿En caso de ausentarse la persona encargada de caja fuerte existe reemplazo de la misma?	10	7	MEDIO
	TOTAL	100	75	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

PT

$$CP = \frac{75 \times 100}{100}$$

100

$$CP = 75$$

CP =75%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	<i>BAJA</i>	<i>MODERADA</i>	<i>ALTA</i>
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	<i>ALTO</i>	<i>MEDIO</i>	<i>BAJO</i>

RESULTADO: Riesgo **Medio** y Confianza **Moderado**

Elaborado por: <i>L.V.M.R A.L.M.V.</i>	Fecha: <i>23/03/2010</i>
Revisado por: <i>C.F.I.M.</i>	Fecha: <i>30/03/2010</i>

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Credito	P.R. 4/13
PONDERACIÓN DEL RIESGO	

DEPARTAMENTO:	Contabilidad
PROCESO:	Pagos de Remuneraciones a empleados de la Cooperativa
RESPONSABLE:	Contador

Nº.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
1.	¿Las remuneraciones se encuentran en un nivel competitivo en el sector?	10	5	MEDIO
2.	¿Se mantiene un registro de entrada y salida del personal?	10	7	MEDIO
3.	¿Se paga las horas extras de acuerdo con la ley?	10	4	MEDIO
4.	¿Se elabora roles de pago y comprobantes de egreso que respalden el pago de sueldos?	10	6	MEDIO
5.	¿Existen políticas que regulen los permisos de personal?	10	5	MEDIO
6.	¿Las horas de permisos son recuperados por el personal?	10	5	MEDIO
7.	¿El pago de la remuneración se acredita respectivamente a la cuenta del empleado?	10	7	MEDIO
8.	¿Existe algún documento que respalde el pago de las remuneraciones?	10	7	MEDIO
9.	¿El personal que trabaja en esta institución	10	8	MEDIO

	recibe el aporte personal y patronal del IESS?			
10.	¿Las remuneraciones varían de acuerdo al nivel profesional?	10	4	MEDIO
	TOTAL	100	58	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

PT

$$CP = \frac{58 \times 100}{100}$$

100

CP = 58

CP = 58%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Medio** y Confianza **Moderada**

Elaborado por: L.V.M.R. A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito		P.R. 5/13
PONDERACIÓN DEL RIESGO		
DEPARTAMENTO:	Atención al cliente	
PROCESO:	Manejo de Caja Chica	
RESPONSABLE:	Secretaria	

Nº.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
1.	¿La Cooperativa cuenta con un fondo de caja chica?	10	4	ALTO
2.	¿Cuál es el monto determinado para caja chica?	10	2	ALTO
3.	¿Existe una persona encargada para el manejo de este fondo?	10	4	ALTO
4.	¿Se investiga el destino de dinero de caja chica?	10	3	ALTO
5.	¿El dinero que se entrega a caja chica se realiza un documento contra entrega?	10	3	ALTO
6.	¿Existe una persona encargada de reposición de caja chica?	10	2	ALTO
7.	¿Cuándo se realiza alguna adquisición se justifica con algún documento?	10	4	ALTO
8.	¿Se realizan arqueos de caja regularmente?	10	5	ALTO
9.	¿Cuál es el encargado de realizar los arqueos de caja chica?	10	3	ALTO
10.	¿Se mantiene archivado los comprobantes de venta que respaldan la compra?	10	5	ALTO
	TOTAL	100	35	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$\text{CP} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{CP} = \frac{35 \times 100}{100}$$

$$\text{CP} = 35$$

CP = 35%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Alto** y Confianza **Bajo**

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Credito		P.R. 6/13
PONDERACIÓN DEL RIESGO		
DEPARTAMENTO:	Contabilidad	
PROCESO:	Obtención de información Reportes Financieros	
RESPONSABLE:	Contador	

Nº.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
1.	¿Se cuenta con un programa específico para los registros de los movimientos de la	10	8	BAJO

	cooperativa?			
2.	¿Existe una clave de acceso para el programa?	10	9	BAJO
3.	¿La clave la conoce únicamente el Contador?	10	8	BAJO
4.	¿El sistema contable permite obtener reportes financieros adecuados y oportunos?	10	7	BAJO
5.	¿Los documentos contables que contiene este sistema lleva consigo el periodo que está desempeñando?	10	8	BAJO
6.	¿Se obtiene reportes financieros periódicamente?	10	8	BAJO
7.	¿Se revisa los estados financieros antes de entregar a la Gerencia ?	10	7	BAJO
8.	¿Existe otro organismo quien se encargue de revisar los estados financieros?	10	7	BAJO
9.	¿Quién es el encargado de aprobar los estados financieros?	10	9	BAJO
10.	¿Los estados financieros una vez aprobado son archivados respectivamente?	10	8	BAJO
	TOTAL	100	79	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{79 \times 100}{100}$$

CP = 79


CP = 79%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Bajo** y Confianza **Alta**

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Credito PONDERACIÓN DEL RIESGO		P.R. 7/13
DEPARTAMENTO:	Atención al Cliente	
PROCESO:	Apertura de cuentas de ahorros	
RESPONSABLE:	Atención al Cliente	

Nº.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
1.	¿Se brinda capacitación a los empleados sobre los servicios que otorga a los clientes?	10	8	MEDIO
2.	¿Se soluciona con facilidad las inquietudes que tienen los clientes?	10	8	MEDIO
3.	¿Se tiene acceso a la información relativa a las tasas activas y pasivas de las entidades que prestan servicios similares?	10	8	MEDIO

4.	¿Se realiza la publicidad necesaria para captar nuevos clientes?	10	6	MEDIO
5.	¿Al cliente se le otorga información adecuada para que realice la apertura de cuentas?	10	7	MEDIO
6.	¿El encargado de atender al cliente cumple con el perfil profesional adecuado?	10	6	MEDIO
7.	¿Este departamento cumple únicamente con la función de apertura de cuentas?	10	8	MEDIO
8.	¿Se utiliza elementos innovadores para obtener nuevos cliente?	10	7	MEDIO
9.	¿Existen requisitos para la apertura de cuentas?	10	9	MEDIO
10.	¿Una vez que se cuente con la documentación necesaria se realiza la revisión adecuada?	10	7	MEDIO
11.	¿Para la apertura de cuentas se tiene que realizar algún depósito inicial?	10	7	MEDIO
12.	¿Este depósito se lo realiza en el departamento de caja?	10	8	MEDIO
13.	¿Estás carpetas de apertura de cuenta son archivadas respectivamente de acuerdo a la fecha de ingreso?	10	8	MEDIO
	TOTAL	130	97	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

PT

$$CP = \frac{97 \times 100}{130}$$

130

$$CP = 74.62$$


CP = 75%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Medio** y Confianza **Moderado**

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Credito PONDERACIÓN DEL RIESGO		P.R. 8/13
DEPARTAMENTO:	Caja	
PROCESO:	Recepción de Depósitos en Efectivo	
RESPONSABLE:	Cajera	

Nº.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
1.	¿Cuándo realizan el depósito en efectivo se verifica si esta correctamente llenado las papeletas de depósito?	10	8	MEDIO
2.	¿La cajera cuenta el dinero respectivo frente del cliente?	10	8	MEDIO
3.	¿Se verifica cuidadosamente todos los billetes?	10	8	MEDIO
4.	¿En caso de encontrar un billete falso este es perforado?	10	6	MEDIO
5.	¿Los depósitos son inmediatamente registrados en el sistema?	10	7	MEDIO
6.	¿El sistema cuenta con una clave de acceso para realizar los depósitos?	10	8	MEDIO
7.	¿El dinero que se receipta son guardados en un lugar adecuado durante su permanencia en caja?	10	8	MEDIO
8.	¿Es restringido el acceso al departamento de caja	10	8	MEDIO

	por personas particulares?			
10.	¿Se realizan arquezos sorpresivos de caja?	10	6	MEDIO
11.	¿El sistema permite obtener los reportes recibidos en el día?	10	7	MEDIO
12.	¿Se realiza al final del día el cierre correspondiente de caja?	10	8	MEDIO
13.	¿Las papeletas de depósito son archivadas al terminar el día?	10	7	MEDIO
14.	¿Estás papeletas son enviadas al departamento de Contabilidad para su registro?	10	8	MEDIO
15.	¿Contabilidad verifica y guarda las papeletas de depósito?	10	6	MEDIO
	TOTAL	150	95	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{95 \times 100}{150}$$

CP = 63.33


CP = 63%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Medio** y Confianza **Moderada**

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito PONDERACIÓN DEL RIESGO		P.R. 9/13
DEPARTAMENTO:	Caja	
PROCESO:	Recepción de Depósitos en cheque	
RESPONSABLE:	Cajera	

Nº.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
1.	¿La entidad acepta depósitos en cheque?	10	7	MEDIO
2.	¿Existe un plazo determinado para efectivizar los cheques?	10	7	MEDIO
3.	¿Se realiza una verificación de los datos del cheque con los del cliente?	10	8	MEDIO
4.	¿Se verifica que los depósitos en cheque tengan fondos?	10	6	MEDIO
5.	¿Esta verificación lo realiza la Cooperativa o el Banco?	10	6	MEDIO
6.	¿El banco efectiviza inmediatamente los cheques?	10	7	MEDIO
7.	¿La cooperativa una vez efectivizado el cheque comunica al cliente?	10	8	MEDIO
8.	¿Se acepta depósitos de cheques locales y de otras plazas?	10	8	MEDIO
10.	¿Los depósitos recibidos en cheques son depositados inmediatamente en la cuenta de la cooperativa?	10	7	MEDIO

11.	¿Si existe un cheque devuelto se lo devuelve inmediatamente al cliente?	10	7	MEDIO
12.	¿Se realizan conciliaciones diarias para verificar los cheques recibidos?	10	7	MEDIO
13.	¿Estás conciliaciones lo realiza el departamento de Contabilidad?	10	8	MEDIO
	TOTAL	130	86	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$\mathbf{CP = \frac{CT \times 100}{PT}}$$

PT

$$\mathbf{CP = \frac{86 \times 100}{130}}$$

130

$$\mathbf{CP = 66.15}$$

CP =66%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Medio** y Confianza **Moderado**

Elaborado por: L.V.M.R. A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 <p>INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito</p> <p>PONDERACIÓN DE RIESGO</p>	<p>P.R.</p> <p>10/13</p>
---	--------------------------

DEPARTAMENTO:	Caja
PROCESO:	Recepción de Depósitos en Pólizas
RESPONSABLE:	Cajera

Nº.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
1.	¿Se receptan depósitos de dinero en pólizas?	10	8	MEDIO
2.	¿Existe un monto específico para recibir una póliza?	10	7	MEDIO
3.	¿El interés que se paga por la póliza depende de la cantidad de dinero?	10	8	MEDIO
4.	¿El tiempo que se deje la póliza depende del cliente o de la Cooperativa?	10	7	MEDIO
5.	¿Existe algún documento que respalde la póliza dejada en la Cooperativa?	10	7	MEDIO
6.	¿Estos documentos son guardados con el fin de evitar cualquier sustracción?	10	8	MEDIO
7.	¿Las pólizas pueden ser renovadas de acuerdo al criterio del cliente?	10	7	MEDIO
8.	¿La Cooperativa recepta depósitos en pólizas solo en la Matriz?	10	6	MEDIO
9.	¿El dinero que se obtiene de la póliza es depositado inmediatamente en la cuenta que posee la Cooperativa en el Banco?	10	8	MEDIO
10.	¿Existe una persona específica quien se encargue de recibir los depósitos en	10	7	MEDIO

	pólizas?			
	TOTAL	100	73	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$\text{CP} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{CP} = \frac{73 \times 100}{100}$$

CP = 73

CP = 73%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Medio** y Confianza **Moderada**

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito		P.R. 11/13
PONDERACIÓN DE RIESGO		
DEPARTAMENTO:	Caja	
PROCESO:	Entrega de retiros a Clientes	
RESPONSABLE:	Cajera	

Nº.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
-----	-----------	-------------	--------------	--------

1.	¿El departamento de Caja verifica si la firma de la cedula del cliente es igual a la de la papeleta de retiro?	10	8	BAJO
2.	¿Se verifica que la papeleta de retiro esta correctamente llenada?	10	8	BAJO
3.	¿Se verifica en el sistema que el cliente tenga los fondos suficientes?	10	9	BAJO
4.	¿Se realiza un recuento del dinero antes de entregarlo al cliente?	10	8	BAJO
5.	¿Se registra en el sistema inmediatamente el retiro realizado?	10	8	BAJO
6.	¿Se elaboran informes que permitan realizar proyecciones de retiros?	10	7	BAJO
7.	¿La Cooperativa tiene convenios con las empresas para realizar pagos.	10	7	BAJO
8.	¿Los días sábados y feriados existe un monto específico de retiro?	10	8	BAJO
9.	¿Las papeletas de retiro son enviadas a Contabilidad?	10	8	BAJO
10.	¿Las papeletas de retiro son archivadas adecuadamente?	10	7	BAJO
	TOTAL	100	78	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$\text{CP} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{CP} = \frac{78 \times 100}{100}$$

CP = 78

CP = 78%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
------------------	-------------	-----------------	-------------

	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Bajo** y Confianza **Alta**

Elaborado por: L.V.M.R. A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito PONDERACIÓN DE RIESGO		P.R. 12/13
DEPARTAMENTO:	Créditos y Cobranzas	
PROCESO:	Entrega de crédito a los Clientes	
RESPONSABLE:	Oficial y crédito	

Nº.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
1.	¿La Cooperativa tiene establecidos procedimientos que se debe seguir para realizar un crédito?	10	8	MEDIO
2.	¿Se tiene establecido los requisitos que debe presentar el cliente para solicitar el crédito de	10	9	MEDIO

	acuerdo al monto?			
3.	¿Existe una hoja de solicitud de crédito en el cual indique toda la información necesaria para obtener el crédito?	10	8	MEDIO
4.	¿Existen políticas que rijan el depósito de los encajas que debe realizar los clientes de acuerdo a plazo y monto?	10	8	MEDIO
5.	¿Cuándo el cliente entrega la carpeta con la documentación necesaria se hace la revisión correspondiente?	10	7	MEDIO
6.	¿Las visitas que se realizan a los clientes para la comprobación de datos se efectúan mediante una planificación?	10	7	MEDIO
7.	¿Existen días y horarios específicos para realizar las inspecciones?	10	6	MEDIO
8.	¿Existen parámetros para calificar a un cliente como solvente?	10	8	MEDIO
9.	¿Si se cumple con estos parámetros se aprueba en primera instancia el crédito al cliente?	10	8	MEDIO
10.	¿Se realiza la verificación de los datos del cliente?	10	7	MEDIO
11.	¿El comité de crédito realiza la revisión de los documentos para la aprobación de créditos?	10	7	MEDIO
12.	¿La carpeta del acreditado es enviada inmediatamente de departamento de créditos al comité de créditos para su aprobación?	10	6	MEDIO
13.	¿Si los documentos son correctos el crédito es aprobado en segunda instancia?	10	6	MEDIO
14.	¿Una vez aprobado el crédito existe la firma de algún documento de respalde la recuperación del crédito?	10	7	MEDIO

15.	¿Los desembolsos de créditos son acreditados a la cuenta del cliente?	10	8	MEDIO
16.	¿Existe algún documento que respalde la acreditación del crédito?	10	8	MEDIO
17.	¿La papeleta de retiro es autorizada por gerencia para el retiro?	10	7	MEDIO
18.	¿Existe un departamento específico que realice el pago y cobro de los créditos?	10	7	MEDIO
19.	¿La cajera verifica que los datos de las papeletas con los datos personales sean los correctos?	10	8	MEDIO
20.	¿Existen algún custodio específico que se encargue del cuidado de las carpetas de los créditos?	10	7	MEDIO
21.	¿Las carpetas de solicitud e créditos son receptadas por una sola persona?	10	6	MEDIO
22.	¿Los débitos de los créditos se realizan a las fechas que se deben pagar la letra?	10	8	MEDIO
23.	¿Si el cliente no se acerca a pagar la letra se le notifica por teléfono?	10	8	MEDIO
24.	¿Se realiza avaluaos técnicas de las hipotecas?	10	7	MEDIO
25.	¿Se realiza la actualización de los avalúos de las garantías receptadas?	10	7	MEDIO
26.	¿Los pagares son archivados en forma correcta para así evitar irregularidades?	10	8	MEDIO
27.	¿Se entrega al cliente la copia de una liquidación de un préstamo?	10	8	MEDIO
28.	¿Se realiza la actualización de la información del cliente luego de otorgado el crédito?	10	7	MEDIO
29.	¿Se preparan informes periódicos que señalan la recuperación de los créditos?	10	8	MEDIO

30.	¿Llevan el registro que indiquen cuantos préstamos han sido aprobados por ejemplo en un mes?	10	8	MEDIO
	TOTAL	300	222	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

PT

$$CP = \frac{222 \times 100}{100}$$

100

$$CP = 74$$

CP = 74%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Medio** y Confianza **Moderado**

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito PONDERACIÓN DE RIESGO		P.R. 13/13
DEPARTAMENTO:	Créditos y Cobranzas	
PROCESO:	Recuperación de Cartera	
RESPONSABLE:	Oficial de Crédito	

Nº.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
1.	¿Se utilizan estrategias a fin de evitar atrasos en la cancelación de los créditos?	10	3	BAJO
2.	Para evitar la existencia de cartera vencida se comunica al cliente en caso de atraso de alguna letra?	10	6	BAJO
3.	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	10	4	BAJO
4.	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación?	10	5	BAJO
5.	¿Una vez que se determinan la existencia de cartera vencida se da a conocer al asesor jurídico de la Cooperativa?	10	5	BAJO
6.	¿El departamento de Contabilidad notifica la existencia de cartera vencida al Gerente?	10	4	BAJO
7.	¿El gerente informa al departamento de créditos sobre el monto excesivo de la cartera vencida?	10	5	BAJO
8.	¿El asesor de créditos utiliza algún documento para notificar la morosidad del cliente?	10	6	BAJO
9.	¿Existe un plazo determinado para que el cliente se acerque a realizar el pago?	10	5	BAJO
10.	¿Se realizan varias notificaciones al cliente antes de proceder al embargo?	10	6	BAJO
11.	¿Existe una persona específica que se encargue de realizar el planteamiento y seguimiento de juicio por falta de pago?	10	3	BAJO

12.	¿Existe otra persona que deba realizar el pago si el cliente se negara hacerlo?	10	4	BAJO
	TOTAL	120	56	

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

PT

$$CP = \frac{56 \times 100}{120}$$

120

$$CP = 46.66$$

CP = 47%

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo **Alto** y Confianza **Baja**

Elaborado por: L.V.M.R. A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

3.4 DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para Diseñar un Sistema de Control Interno adecuado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, es preciso que se considere lo siguiente:

- Determinar de manera clara los objetivos y las metas que pretende alcanzar.
- Efectuar políticas, normas y manuales de procedimientos para las diferentes áreas que son parte de la Cooperativa.
- Establecer medidas necesarias de control y de evaluación sobre las operaciones que se ejecutan y sus resultados.
- Adoptar medidas que permitan corregir cualquier desviación que pueda surgir en la institución.
- Poner a consideración a todos los empleados de la Cooperativa sobre cómo lograr alcanzar los objetivos y políticas establecidas.

Lo más indispensable de un Diseño del Control Interno es que se pueda lograr una mejor desenvolvimiento en la organización, lo que implica una adecuada designación y segregación de funciones y responsabilidades de cada uno de los funcionarios de la Cooperativa.

Las tesis han planteado que lo más indispensable de un sistema de control interno es la existencia de manuales de función y procedimientos ya que estos parámetros sirven como medios de comunicación y coordinación, los mismos que permiten registrar y transmitir de forma ordenada y sistemática la información sobre las políticas, organización, funciones, procedimientos, metas y objetivos; que son considerados para la ejecución de las actividades.

Por lo dicho anteriormente se ha visto conveniente proponer una nueva estructura organizacional y en base ello poder diseñar los manuales, los mismos que se presentan a continuación:

3.5 MANUALES DE FUNCIONES

3.5.1 Introducción

El siguiente manual de funciones para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina, ha sido elaborado con la finalidad de brindar información de forma clara y sencilla sobre la descripción de puestos, el perfil y las funciones que debe cumplir cada

uno de los empleados, que forman parte de esta Cooperativa, con el propósito de alcanzar el grado eficiencia y eficacia del personal.

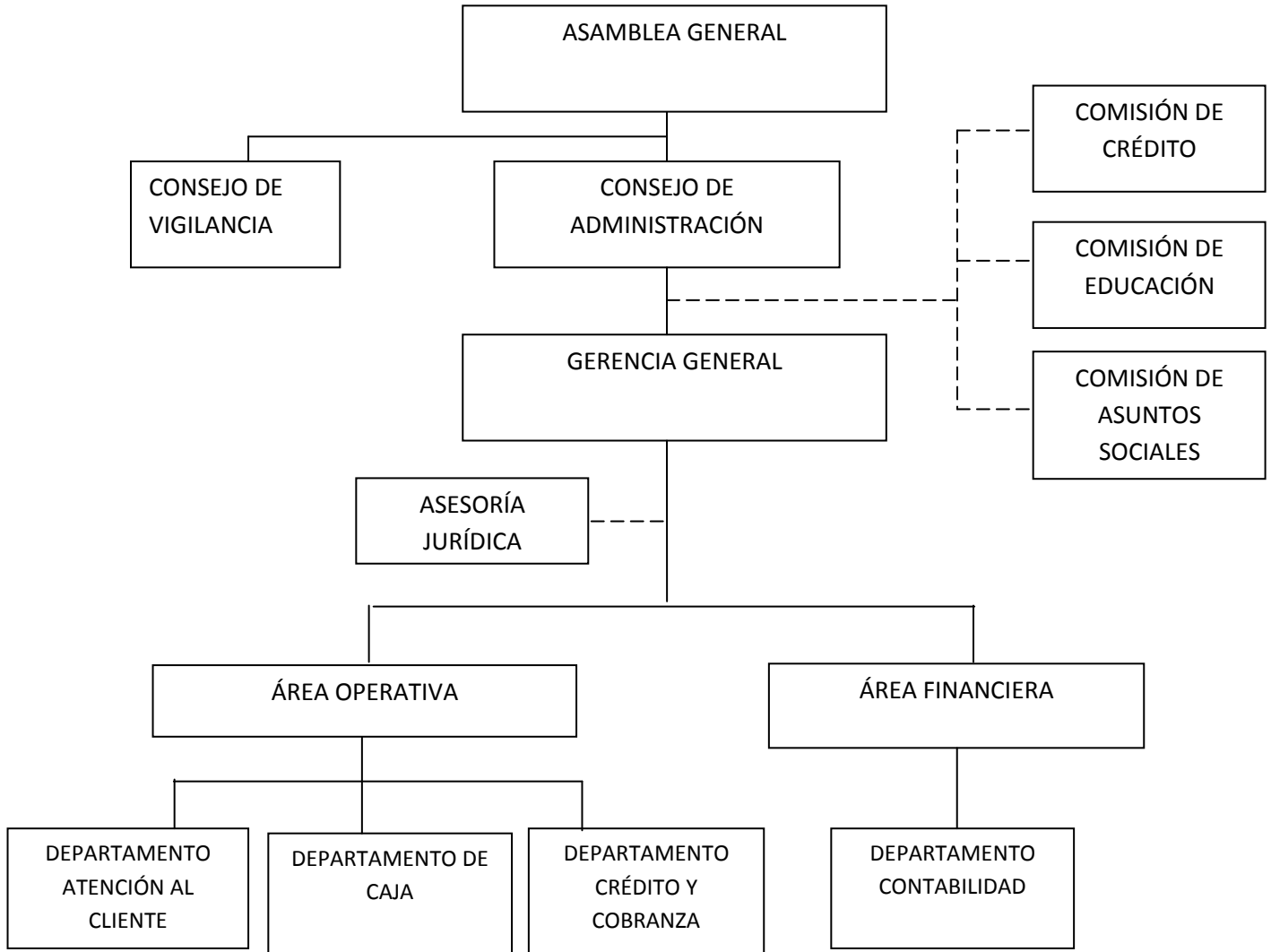
Este manual servirá como instrumento de apoyo para mejorar la administración del talento humano que forma parte de la institución, en aspectos relacionados con la selección, distribución de labores, capacitación, desarrollo y ejecución del trabajo, logrando que el personal se encuentre relacionado con los objetivos y misión que pretende alcanzar dicha Cooperativa.

3.5.2. Objetivo general del manual

El previo manual tiene por objeto regular las funciones y determinar los procedimientos que se tienen que llevar a cabo las áreas administrativas y operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina, estableciendo de manera clara y segura la razón de ser de cada cargo y determinando sus principales funciones, responsabilidades, requisitos de educación, capacitación y experiencia laboral.

3.5.3. Organigrama Estructural propuesto

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"INNOVACIÓN ANDINA"**



SIMBOLOGÍA	
—————	Líneas de autoridad, mando y reporte
-----	Líneas de coordinación y/o asesoría
□	Unidades Administrativas

Realizado por: Mendoza Ramos Ligia Viviana

Moreno Veloz Alva Lorena

El organigrama presentado anteriormente se lo ha dividido en cinco niveles: nivel legislador, Ejecutivo, Asesor, Operativo y Financiero.

El Nivel Legislador se encuentra integrado por la Asamblea General de Socios, y El Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia; estos organismos están integrados por los Propietarios de la Cooperativa o conocidos también como socios.

- **Asamblea General**

La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa, y sus decisiones son obligatorias para todos los socios, sus atribuciones y deberes, según el Reglamento General de la Ley de Cooperativas, 2007.

Art. 24.- Corresponde a la Asamblea General:

- a. Reformar el estatuto;
- b. Aprobar el plan de trabajo de la cooperativa;
- c. Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos; y
- d. Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la cooperativa, y aprobarlos o rechazarlos;
- e. Decretar la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley, este Reglamento y el estatuto;
- f. Elegir y remover, con causa justa, a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, de las comisiones especiales y a sus delegados ante cualquier institución a la que pertenezca la entidad, con sujeción a lo prescrito en el estatuto;
- g. Relevar de sus funciones al Gerente, con causa justa;
- h. Acordar la disolución de la cooperativa, su fusión con otra u otras y su afiliación a cualquiera de las organizaciones de integración cooperativa, cuya afiliación no sea obligatoria;
- i. Autorizar la emisión de certificados de aportación, y
- j. Resolver, en apelación, sobre las reclamaciones o conflictos de los socios entre sí o de éstos con cualquiera de los organismos de la cooperativa.

- **Consejo de Administración**

El Consejo de Administración es el organismo directivo de la cooperativa, y estará compuesto por un mínimo de tres miembros y un máximo de nueve, elegidos por la Asamblea General.

Art. 33.- Corresponde al Consejo de Administración:

- a)** Dictar las normas generales de administración interna de la sociedad, con sujeción a la Ley, a este Reglamento y al estatuto;
- b)** Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios;
- c)** Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias;
- d)** Nombrar y remover, con causa justa, al Gerente y Subgerentes, Administradores, Jefes de Oficina y empleados caucionados;
- e)** Reglamentar las atribuciones y funciones del Gerente y del personal técnico y administrativo de la Cooperativa;
- f)** Exigir al Gerente y demás empleados que manejen fondos de la cooperativa, la caución que juzgare conveniente;
- g)** Autorizar los contratos en los que intervenga la cooperativa, en la cuantía que fije el estatuto;
- h)** Autorizar los pagos cuya aprobación le corresponda de acuerdo al estatuto;
- i)** Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo de la cooperativa y someterlos a consideración de la Asamblea General;
- j)** Presentar a la aprobación de la Asamblea General la memoria anual los balances semestrales de la cooperativa, conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia;
- k)** Someter a consideración de la Asamblea General el proyecto de reformas al estatuto;

l) Autorizar la transferencia de los certificados de aportación, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la cooperativa;

m) Sesionar una vez por semana, y

n) Las demás atribuciones que le señale el estatuto.

• **Consejo de Vigilancia**

El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades del Consejo de Administración, de la Gerencia, de los administradores, de los jefes y demás empleados de la cooperativa.

Art. 34.- Corresponde al Consejo de Vigilancia

a) Supervisar todas las inversiones económicas que se haga en la cooperativa;

b) Controlar el movimiento económico de la cooperativa y presentar el correspondiente informe a la Asamblea General;

c) Cuidar que la contabilidad se lleve regularmente y con la debida corrección:

d) Emitir su dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración;

e) Dar el visto bueno o vetar, con causa justa, los actos o contratos en que se comprometa bienes o crédito de la cooperativa, cuando no estén de acuerdo con los intereses de la institución o pasen del monto establecido en el estatuto;

f) Sesionar una vez por semana, y

g) Las demás atribuciones que le confiera el estatuto.

El Nivel Ejecutivo está integrado por la Gerencia General, quien es el representante legal de la Cooperativa y es el Responsable del funcionamiento institucional, tiene como misión fijar estrategias y políticas específicas tendiente a lograr los objetivos institucionales, administrando los recursos disponibles (humanos, financieros y técnicos), coordinando las actividades de las diferentes unidades. Sus deberes y atribuciones se detallan en el manual de funciones para el personal, que se describe a posteriormente.

El Nivel Asesor está integrado por la comisión de Crédito, la comisión de educación, la comisión de Asuntos Sociales y Asesoría legal; que están vinculados laboralmente a la institución, pero funcionalmente son independientes.

- **Comisión de Crédito**

La Comisión de Crédito estará integrada por tres miembros y se reunirá dentro de los ocho días subsiguientes al de la elección de sus miembros y de su seno se elegirá un presidente y un secretario. Funcionará permanentemente, para lo cual se reunirán en un día determinado de la semana para determinar o negar las solicitudes de préstamos, de conformidad con el reglamento que para esta expida la Asamblea General Concedora la solicitud de préstamo atendido estrictamente al orden de su presentación y aprobará por mayoría de voto. En caso de rechazo de la solicitud, el socio afectado podrá apelar ante el Consejo de Administración, organismo que por mayoría de otros podrá revocar la decisión adoptada por la Comisión de Crédito.

La comisión de Crédito informará mensualmente de sus actividades al Consejo de Administración y semestralmente a la Asamblea General. En su informe podrá hacer las observaciones y sugerencias que considere adecuada para mejorar el servicio de concesión de crédito.

- **Comisión de Educación**

La Comisión de Educación tiene a su cargo la formación cultural y doctrinaria de los socios de la Cooperativa con la finalidad de informar las actividades y los nuevos reestructuras de la Cooperativa.

- **Comisión de Asuntos Sociales**

Comisión de Asuntos Sociales tiene por finalidad estudiar y solucionar los problemas sociales de la Cooperativa y de sus miembros.

- **Asesoría Legal**

Asesoría Legal comprende en lograr que la Cooperativa cuente con servicios de asesoramiento y consultoría eficaz, eficiente y oportuna, ya que su función principal es representar los procesos judiciales y extrajudiciales de la Institución con los socios o terceras personas.

Nivel Operativo de la Cooperativa se relaciona con los departamentos de Caja, Crédito y Cobranzas y atención al cliente que son los encargados de cumplir de cada una de las actividades que están relacionadas en forma directa con las metas y objetivos que posee la institución; es decir la captación de recursos monetarios, la colocación de estos en operaciones de crédito.

Nivel Financiero está integrado por el departamento de Contabilidad que constituye un componente administrativo encargado de un procesamiento y registro de las operaciones que se realiza diariamente en la cooperativa, con el propósito fundamental de emitir reportes contables y financieros; que va a servir para la gerencia y el consejo de

administración para la toma de decisiones y para el control que lleva a cabo el consejo de vigilancia.

Las funciones que corresponden a los departamentos que integran el nivel ejecutivo operativo y financiero se detallaran en el manual de funciones que se presenta a continuación:

3.5.4 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

3.5.4.1 GERENCIA GENERAL

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

INSTITUCIÓN FINANCIERA: Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Innovación Andina”

SECCIÓN: Administrativo

TÍTULO DEL PUESTO: Gerente General

REPORTA A: Consejo de Administración

RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

El Gerente General es el representante legal y judicial de la Cooperativa su responsabilidad es cumplir con las metas y objetivos planteados por la Institución a su vez incentivar al personal para un correcto desempeño de sus funciones, además lograr la seguridad para las

operaciones, que todas las personas que custodian los recursos y registros de la empresa cooperativa rindan una fianza y así garantizar el buen manejo de los fondos. Para su gestión administrativa y de control mantiene relación funcional directa con: el Consejo de Administración y Vigilancia y por su función mantiene relación con todas las áreas de la Cooperativa para supervisar y coordinar cada una de las actividades.

FUNCIONES PRINCIPALES

Las funciones principales que debe desempeñar el Gerente General son las siguientes:

- a.** Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa
- b.** Organizar la administración de la empresa y responsabilizarse de ella;
- c.** Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos;
- c.** Rendir la caución correspondiente
- d.** Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración y de Vigilancia;
- e.** Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la cooperativa;
- f.** Nombrar, aceptar renuncias y cancelar a los empleados cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa;
- g.** Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad;
- h.** Firmar los cheques, junto con el Presidente, y
- i.** Las demás funciones que le corresponda, conforme al estatuto.
- j.** Ejecutar las operaciones para las cuales esté facultado estatutariamente, siempre que sean necesarias para el desenvolvimiento de los negocios y buena marcha de la Cooperativa.
- k.** Llevar los libros y más formularios de contabilidad al día y presentar los informes económicos mensuales y las memorias semestrales al Consejo de Vigilancia;

- l.** Prestar todas las facilidades para las comprobaciones y fiscalizaciones que realice el Consejo de Vigilancia o la Dirección Nacional de Cooperativas o cualquier organismo de la Cooperativa ;
- m.** Asistir a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa;
- n.** Endosar y cancelar cheques, letras de cambio pagare otros documentos de crédito y ejecutivos, relacionados con la actividad económica de la Cooperativa y que tengan que hacerlo conjuntamente con los empleados de acuerdo a lo estipulado.
- o.** Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad,
- p.** Presidir el comité de crédito de la Cooperativa, y de los que determinen las normas de la Ley de Cooperativas
- q.** Mantener y actualizar el registro de certificados de aportación,
- r.** Ejecutar las políticas de las tasas de interés, y de servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el consejo de administración.
- s.** Autorizar el pago de los gastos contemplados en el presupuesto.
- t.** Convocar a la Asamblea ordinaria o extraordinaria,
- u.** Convocar a reunión extraordinaria al Consejo de Administración, Comités o Comisiones cuando lo juzgue indispensable,
- v.** Participar en la deliberación de las sesiones del Consejo sin derecho a voto,
- w.** Motivar, proponer y dar a conocer al personal los beneficios de la Institución,
- x.** Custodiar la Caja fuerte.

RELACIONES PRINCIPALES

Relación Interna

- Contabilidad
- Caja
- Asesor de Crédito
- Atención al Cliente

Relación Externas

- Instituciones Gubernamentales
- Instituciones Financieras
- Socios

REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO

Educación Formal Requerida

Título profesional en:

- Administración de Empresas
- Finanzas
- Económica
- Auditoría

Conocimientos relativos al puesto

- Administración
- Contabilidad
- Computación (paquetes del office)
- Ley general de las Instituciones del Sistema Financiero
- Ley de Cooperativas
- Análisis e interpretación de estados financieros

- Legislación laboral

Competencias Requeridas

- Integridad, mora y ética profesional
- Responsabilidad
- Pensamiento analítico
- Iniciativa
- Identificación y solución de problemas
- Orientación a lo largo de objetivos
- Liderazgo
- Capacidad de trabajo bajo presión
- Supervisión del personal
- Habilidad en los negocios
- Trabajo en equipo y cooperación

Experiencia

Para ocupar el puesto de Gerente General se requiere una experiencia mínima de 3 años como administrador, director o responsable de las áreas de negocios de Cooperativas u otras instituciones financieras, y no encontrarse en ninguna de las prohibiciones establecidas en la ley de Cooperativas.

3.5.4.2 ATENCIÓN AL CLIENTE

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

INSTITUCIÓN FINANCIERA: Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Innovación Andina”

SECCIÓN: Operativo

TÍTULO DEL PUESTO: Atención al Cliente

REPORTA A: Gerencia

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

El encargado de Atención al Cliente es responsable de coordinar, promocionar, informar y gestionar acciones que permitan la entrega oportuna los servicios que ofrece la institución, mediante el control adecuado del ingreso y despacho de solicitudes y trámites, conforme a los requerimientos establecidos para el efecto y que satisfagan las necesidades de los clientes, ya que de el depende la captación de nuevos clientes.

FUNCIONES PRINCIPALES

Las principales funciones que debe realizar este departamento son las siguientes:

- Atender a los clientes de una manera profesional, con un énfasis en la calidad de servicio.
- Estudiar la situación del cliente, confirmando la posibilidad de obtención de apertura y activar libretas.
- Realizar todo cambio de datos personal que el socio solicite.
- Bloquear cuentas por pérdida de libretas.

- Informar a los socios sobre los saldos de sus cuentas.
- Asistir a reuniones de entrenamiento y capacitación convocadas por los altos directivos.
- Realizar estadísticas mensuales y anuales de nuevas cuentas otorgadas.
- Mantener relaciones humanas adecuadas con el cliente interno y externo.

RELACIONES PRINCIPALES

Relaciones Internas

- Gerencia
- Contabilidad
- Crédito y cobranzas
- Caja

Relaciones Externas

- Socios

REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO

Educación Formal Requerida

- Título profesional en Administración de empresas o carreras afines.

Conocimientos Relativos al Puesto

- Conocimientos Informáticos (paquete Office, Windows)
- Administración
- Sistema Cooperativa

Competencias Requeridas

- Buena capacidad de comunicación, encontrándose a gusto en el contacto con los clientes.
- Excelente relaciones humanas
- Personalidad carismática y proactiva.
- Capacidad para solucionar problemas.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Excelente presencia.

EXPERIENCIA

- Experiencia 1 año en atención al cliente.

3.5.4.3 CAJA

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

INSTITUCIÓN FINANCIERA: Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Innovación Andina”

SECCIÓN:	Operativo
TITULO DEL PUESTO:	Cajera
REPORTA A:	Contabilidad

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

El Cajero se encarga de recibir y cobrar dinero por los diferentes conceptos de operaciones solicitadas por los socios ya sean depósitos, retiros, etc., para ello posee un software cuyos requerimientos son básicamente de rapidez en la atención. Al final del día el cajero se encarga de imprimir el consolidado de caja en el cual figuran todos los ingresos del día incluidos los ingresos en efectivo. Esto lo debe realizar de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la institución financiera para lo cual el encargado debe tener experiencia.

FUNCIONES PRINCIPALES

El Departamento de Caja debe alcanzar las siguientes funciones:

- Orientación al cliente.
- Receptar depósitos de Ahorro y el Pago de cuotas mensuales de créditos.
- Entregar retiros de ahorros y pagos de Créditos, previa identificación de la persona que cobra.
- Manejar correctamente el fondo de cambio y todos los valores que ingresen a la Cooperativa por ventanilla.
- Los faltantes, sobrantes o diferencias que resulten después del cuadro diario serán de su responsabilidad.
- Verificar la firma del girador.
- Confirmar los saldos.

- Arqueo de caja
- Reembolso de caja menor
- Elaboración de Egresos, recibos de Cajas y archivo de los mismos.
- Formular hojas estadísticas semanales de ingreso y egreso y remitir a contabilidad oportunamente.

RELACIONES PRINCIPALES

Relaciones Internas

- Gerencia
- Contabilidad
- Crédito y cobranzas
- Atención al cliente

Relaciones Externas

- Socios

REQUISITOS PARA OTORGAR EL CARGO

Educación formal requerida

- Título en Contabilidad o afines.

Conocimientos Relativos Al Puesto

- Computación

- Conocimientos Informáticos (paquete Office, Windows)
- Contabilidad

Competencias Requeridas

- Responsabilidad
- Iniciativa
- Honesta
- Ordenada y organizada
- Habilidad para el análisis numérico
- Trabajo en equipo y Cooperación
- Excelente relaciones interpersonales
- Buena presencia
- Capacidad de trabajo bajo presión.

Experiencia

- Tener 1 año de experiencia en puestos similares.

3.5.4.4 CRÉDITOS Y COBRANZAS

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

INSTITUCIÓN FINANCIERA: Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Innovación Andina”

SECCIÓN:	Operativo
TÍTULO DEL PUESTO:	Oficial de Crédito
REPORTA A:	Contabilidad

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

El Asesor de crédito es la persona encargada de otorgar préstamos a los socios de la Cooperativa receptando solicitudes mediante las condiciones previstas por la institución las mismas que se orienten al buen trato del personal, con el fin de otorgar garantías de menor riesgo y la rápida recuperación de cartera.

FUNCIONES PRINCIPALES

Las funciones principales que se debe realizar en este puesto son las siguientes:

- Dar información sobre los servicios que ofrece la institución.
- Receptar y revisar los documentos de crédito.
- Visitar, evaluar y calificar el negocio, servicio, producción o comercio de los socios analizando su situación financiera.
- Promocionar y colocar en el campo del microcrédito a la Cooperativa.
- Analizar los créditos.
- Aprobar las solicitudes en base al análisis del sujeto de crédito y garante.
- Hacer firmar el pagare y las tablas de amortización.
- Dar seguimiento a los créditos y recuperación de cartera.
- Recordar al cliente la fecha de pago.
- Notificar al cliente su atraso mediante un documento.

- Archivar las carpetas personales de los socios.
- Verificación de la información con instituciones financieras de los créditos.

RELACIONES PRINCIPALES

Relaciones Internas

- Gerencia
- Comité de créditos
- Contador
- Caja
- Atención al cliente

Relaciones Externas

- Socios y colectividad.

REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO

Educación formal requerida

Título profesional en:

- Administración de empresas
- Contabilidad
- Finanzas

- Economía
- Carrera a fines

Conocimientos relativos al puesto

- Computación (paquete office)
- Contabilidad
- Análisis de estados financieros
- Evaluación y reevaluación de créditos
- Experiencia en establecer y mantener contacto y entidades financieras
- Experiencia en visitar a clientes.

Competencias requeridas

- Habilidad de comunicación y orientación de servicio
- Planificación y organización
- Liderazgo
- Pensamiento analítico
- Ser responsable y proactivo
- Integridad, moral y ética profesional.
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión

Experiencia

- Se requiere un año de experiencia en puestos similares.

3.5.4.5 CONTABILIDAD

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

INSTITUCIÓN FINANCIERA: Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Innovación Andina”

SECCIÓN: Administrativo

TÍTULO DEL PUESTO: Contador General

REPORTA A: Gerencia

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

Es el encargado de llevar los libros o registros de [contabilidad](#) de la Cooperativa, registrando los movimientos monetarios de bienes y servicios. Dentro de dichos informes se encuentran los [estados contables](#) o [estados financieros](#), los [presupuestos](#) y las rendiciones de cuentas o balances de ejecuciones presupuestarias, utilizados internamente en la institución; controlando así la exactitud, veracidad y confiabilidad de los datos contenidos en estos documentos. Su trabajo es registrar conforme a la normativa aplicable los movimientos u operaciones económicos que hace la institución, de forma que se puedan publicar esos resultados con vistas a informar a socios, y demás personas interesadas.

FUNCIONES PRINCIPALES

Las funciones principales que debe ejecutar este departamento son las siguientes:

- Plan de cuentas
- Registros contables;

- Estados financieros semestrales y anuales;
- Informes financieros mensuales, semestrales y anuales;
- Conciliaciones bancarias mensuales;
- Inventario de bienes muebles valorados;
- Inventario de suministros de materiales valorados;
- Comprobantes de pago y cheques elaborados;
- Elaborar y legalizar los roles de pago y provisiones de beneficios sociales;
- Elaborar periódicamente los flujos de efectivo o de caja para establecer los requerimientos de liquidez e informar a la gerencia;
- Efectuar las provisiones para cuentas incobrables, depreciaciones, amortizaciones y otros conforme a las normas legales vigentes;
- Cumplir con todas la normas legales y reglamentarias en materia tributaria;
- Realizar arquezos de caja, documentos y bienes en forma intempestiva y cuando considere necesario;
- Controlar y efectuar los pagos oportunos de las obligaciones periódicas de la Cooperativa;
- Atender los requerimientos de la Gerencia, Consejo de Vigilancia y Consejo de Administración mediante informes;
- Efectuar declaraciones de impuestos de acuerdo a la fecha de vencimiento;
- Verificar la validez de las facturas de los proveedores;
- Asesorar al Gerente en palanes, programas política salariales en la administración de Recursos humanos;
- Gestionar y mantener actualizado el registro de firmas autorizadas de acuerdo al reglamento emitido por el Consejo Administrativo;
- Cualquier otra función compatible con su área de trabajo que le asigne la Gerencia y de conformidad con la ley.

RELACIONES PRINCIPALES

Relaciones Internas

- Gerencia
- Crédito y cobranzas
- Caja
- Atención al Cliente

Relaciones Externas

- Instituciones Gubernamentales
- Instituciones Financieras
- Servicios de Rentas Internas

REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO

Educación Formal Requerida

- Título profesional en Contabilidad y Auditoría

Conocimientos relativos al puesto

- Paquetes contables (FENIX, SAFI, etc)
- Tributación
- Análisis financiero

Competencias Requeridas

- Integridad
- Ética profesional
- Compromiso
- Pensamiento crítico, analítico, sintético.
- Trabajo en equipo
- Responsable
- Generador de ideas
- Habilidad en la comunicación
- Ser proactivo
- Capacidad para trabajar bajo presión

Experiencia

- Se requiere mínimo de 2 años de experiencia en puestos similares.

3.6 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

3.6.1 Introducción

El presente manual de procedimientos ha sido elaborado para la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Innovación Andina”; con el fin de establecer herramientas los mismo, que son [medios](#) viables para comunicar políticas, acelerar el entrenamiento de los nuevos empleados y recopilar decisiones pasadas de [la administración](#) lo que permitirá por una parte la continuidad de sus futuras decisiones y por otra, decidir sobre los cambios a implementar.

También este manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de la Cooperativa; el mismo que va ser un documento interno; en el cual se describa el desempeño del personal en cada departamento mediante procesos que faciliten de manera clara la separación de funciones; la ejecución, custodia y registro del desarrollo de sus actividades de la institución.

Además en el manual de procedimientos, están las instrucciones de trabajo que completan o detallan los procedimientos, ya que se utilizan para documentar procesos específicos.

En este manual se dejará constancia toda la información básica, referente al funcionamiento de todos los departamentos que son parte de la Cooperativa y de esta manera se facilitara, las labores de Auditoría, la evaluación del control interno y la vigilancia; es decir que constituirá una base fundamental para desarrollo de las actividades.

3.6.2 Objetivo General del Manual

El objetivo de este manual es presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos llevados en las operaciones de la Institución, con la finalidad de dotar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, un instrumento que indique la forma de cómo realizar las actividades y facilite en un momento determinado la verificación de procedimientos y de esta forma alcanzar la eficiencia y eficacia operacional.

3.6.3 Descripción de Procedimientos

Para la descripción de los procesos que se llevara a cabo en la Cooperativa las tesis han considerado conveniente dividir los procesos en: Procesos Administrativos, Contables Financieros y Operativos.

Cada uno de estos procesos han sido descritos en forma narrativa y luego han sido representados en diagrama de flujo, en los cuales se observaran áreas pintadas de color rojo que muestran las debilidades de control detectadas en la evaluación de control interno. Y por ultimo en base a estos procesos se han establecido políticas que podrían ser aplicables en la Cooperativa.


3.6.3.1 Procesos Administrativos

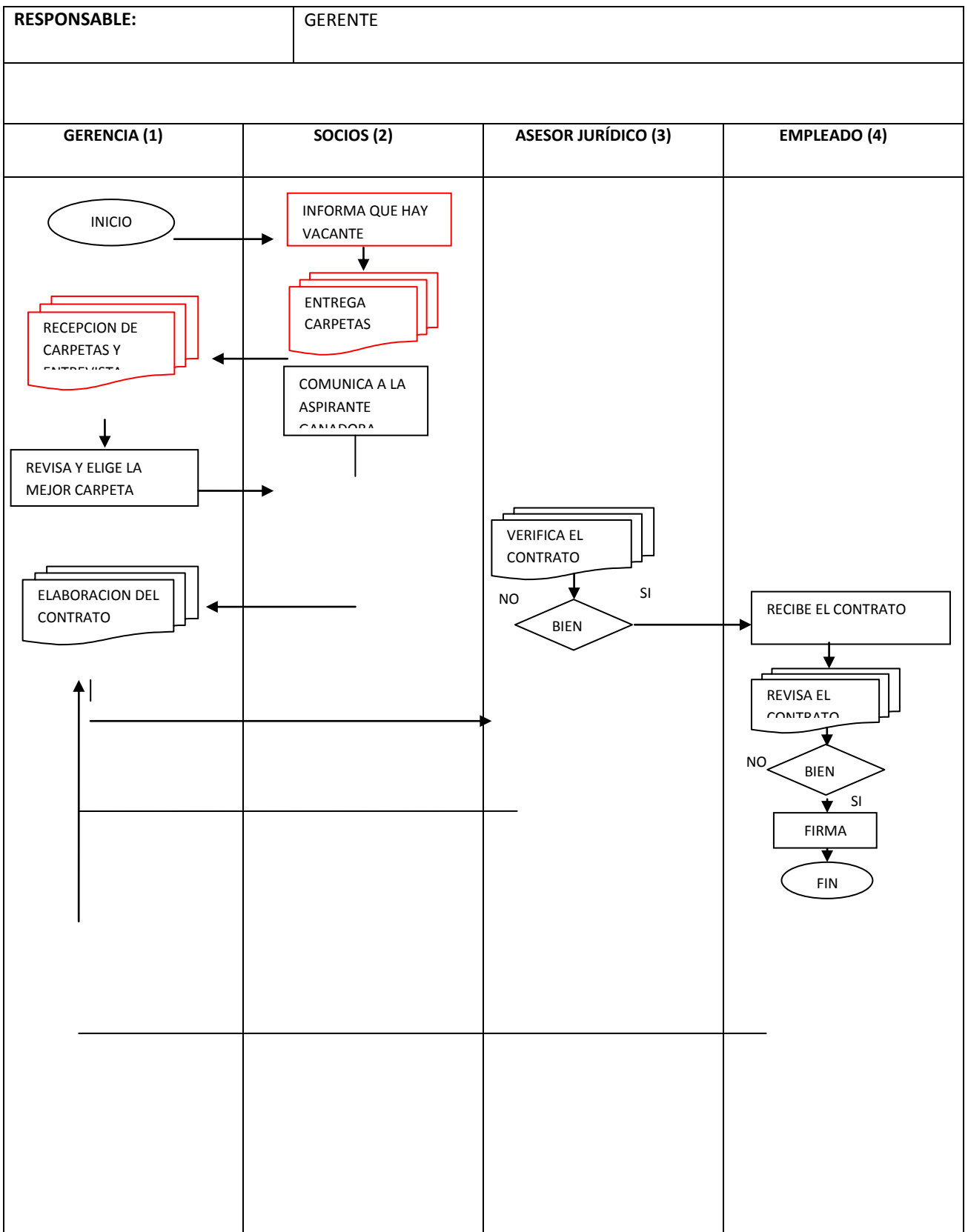
Aquí se ubican aquellos procesos relacionados con el manejo y actuación del personal que comprenden:

Selección y contratación del personal.

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito	
NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
DEPARTAMENTO:	
PROCESO:	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

RESPONSABLE:	GERENTE
ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Gerente en la Asamblea General informa a los socios que la Cooperativa necesita personal. ✓ Las personas interesadas entregan su carpeta en Gerencia. ✓ La Gerencia recepta carpetas y realiza la entrevista a los aspirantes. ✓ Gerencia revisa las carpetas y elige a la persona más idónea para ocupar el puesto vacante. ✓ El Gerente comunica vía telefónica a la persona idónea para que se presente en la Cooperativa. ✓ Después de la selección el Gerente elabora el Contrato primero para tres meses y luego para un año (VER ANEXO # 3). ✓ Una vez realizado el contrato se le envía al asesor jurídico de la Cooperativa para que lo revise. ✓ Si esta correcto el contrato es empleado al empleado o sino es devuelto al Gerente de la Cooperativa para que lo modifique. ✓ El empleado revisa el contrato y si todo este bien lo firma. 	

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito DIAGRAMA DE FLUJO Nº. 1		D.F. 1/1
DEPARTAMENTO:	GERENCIA	
PROCESO:	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	



Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

POLÍTICAS

- Durante los 5 primeros años de funcionamiento la Cooperativa podrá contratar como empleados a los socios de dicha institución, en el caso que no exista colaboración por parte del socio o su familia se deberá contratar una persona ajena a la institución.
- La Cooperativa contratara al personal para tres mese a prueba, y si el empleado demuestra eficiencia y eficacia se renovara el contrato para un año.
- El sueldo a prueba será el salario básico unificado el mismo que es de \$240 mas los beneficios de ley.
- Cuando el empleado haya firmado el contrato tiene la obligación y la responsabilidad de no revelar la información de la Cooperativa.
- El horario de trabajo del personal es de 8:30am a las 17:00pm.
- Todos los empleados tendrán derecho a 10 horas de permiso recuperables al año, y para solicitar se lo deberá hacer con un día de anticipación.
- Todos los empleados tendrán derechos a 15 días de vacaciones cada año.

- Si personal no ha solicitado permiso y falta se realizara un descuento del 20% de un día laborable.
- Los atrasos del personal serán sancionados con una multa de \$0.50 por cada 2 minutos de retraso el mismo que será descontado en el rol de pagos.
- El personal que haya incumplido estas políticas será reprendido verbalmente por dos ocasiones y si vuelve a incumplir se le entregara tres memorandos escritos y si reincide será despedido.

3.6.3.2 Procesos Contables-Financieros

En esta categoría se ubica los procesos relacionados con el manejo de dinero de la Cooperativa en diversos aspectos ya sea en la obtención de reportes contables financieros entre ellos tenemos los siguientes:

- Retiro del dinero de caja fuerte para iniciar las operaciones diarias.
- Depósito del dinero de caja fuerte en las instituciones financieras.
- Pago de remuneraciones a los empleados.
- Manejo de fondo de caja chica.
- Obtención, revisión y aprobación de la información contable.



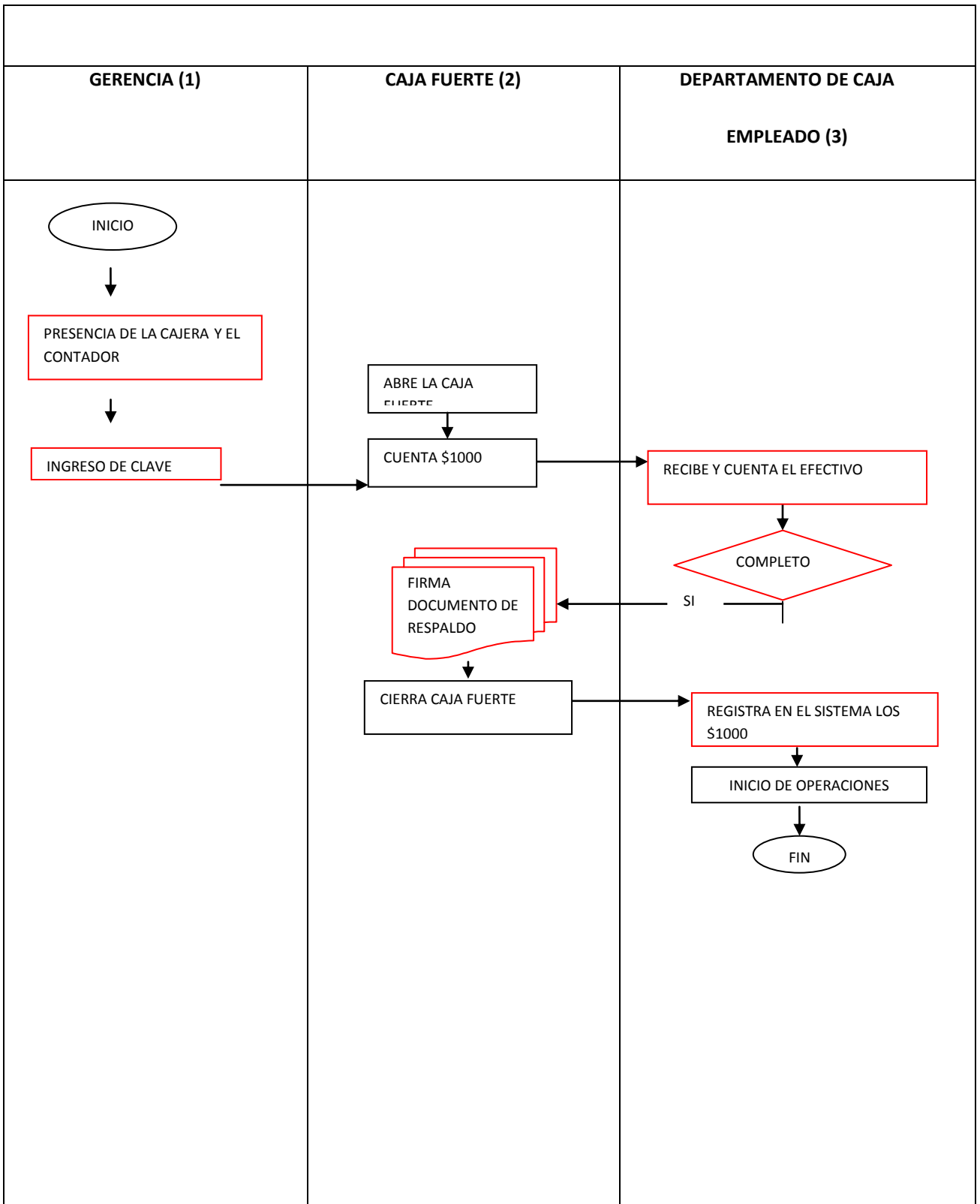
INNOVACIÓN ANDINA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
DEPARTAMENTO:	
PROCESO:	RETIROS DEL DINERO DE CAJA FUERTE PARA EL INICIO DE LAS OPERACIONES
RESPONSABLE:	GERENTE/CONTADOR/CAJERA
ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none">• Cada día el Gerente solicita la presencia del Contador y de la Cajera en Caja fuerte.• El Gerente procede a abrir la Caja fuerte ingresando la clave.	

- Una vez que está abierta la caja fuerte el Gerente contara \$1000 para que la Cooperativa inicie sus actividades.
- Este dinero es entregado a la cajera quien realizara la respectiva verificación del efectivo.
- Si el dinero está completo la Cajera, el Contador y el Gerente proceden a firmar un documento que respalde el egreso del efectivo.
- Luego se procede a cerrar la caja fuerte.
- La Cajera ingresa la cantidad de dinero que recibió en el sistema.
- La Cooperativa inicia sus actividades diarias.

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito DIAGRAMA DE FLUJO N°. 2		D.F. 1/1
DEPARTAMENTO:	CAJA	
PROCESO:	RETIROS DEL DINERO DE CAJA FUERTE PARA EL INICIO DE LAS OPERACIONES	
RESPONSABLE:	GERENTE/CONTADOR/CAJERA	



Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

POLÍTICAS

- La caja fuerte debe estar en un lugar seguro.
- La clave de acceso solo la debe saber en Gerente.
- Para retirar el dinero de caja fuerte se debe realizar en presencia de dos delegados el Contador y la Cajera.
- El dinero se deberá entregar a las 8:45am.
- El monto que se entregara a la Cajera será de \$1000 dólares.
- La cajera deberá verificar el dinero en efectivo que le entregan.
- La cajera inmediatamente ingresara al sistema para iniciar las operaciones.



INNOVACIÓN ANDINA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO:

CONTABILIDAD

PROCESO:

DEPÓSITO DEL DINERO DE CAJA FUERTE EN EL BANCO

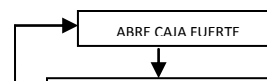
RESPONSABLE:

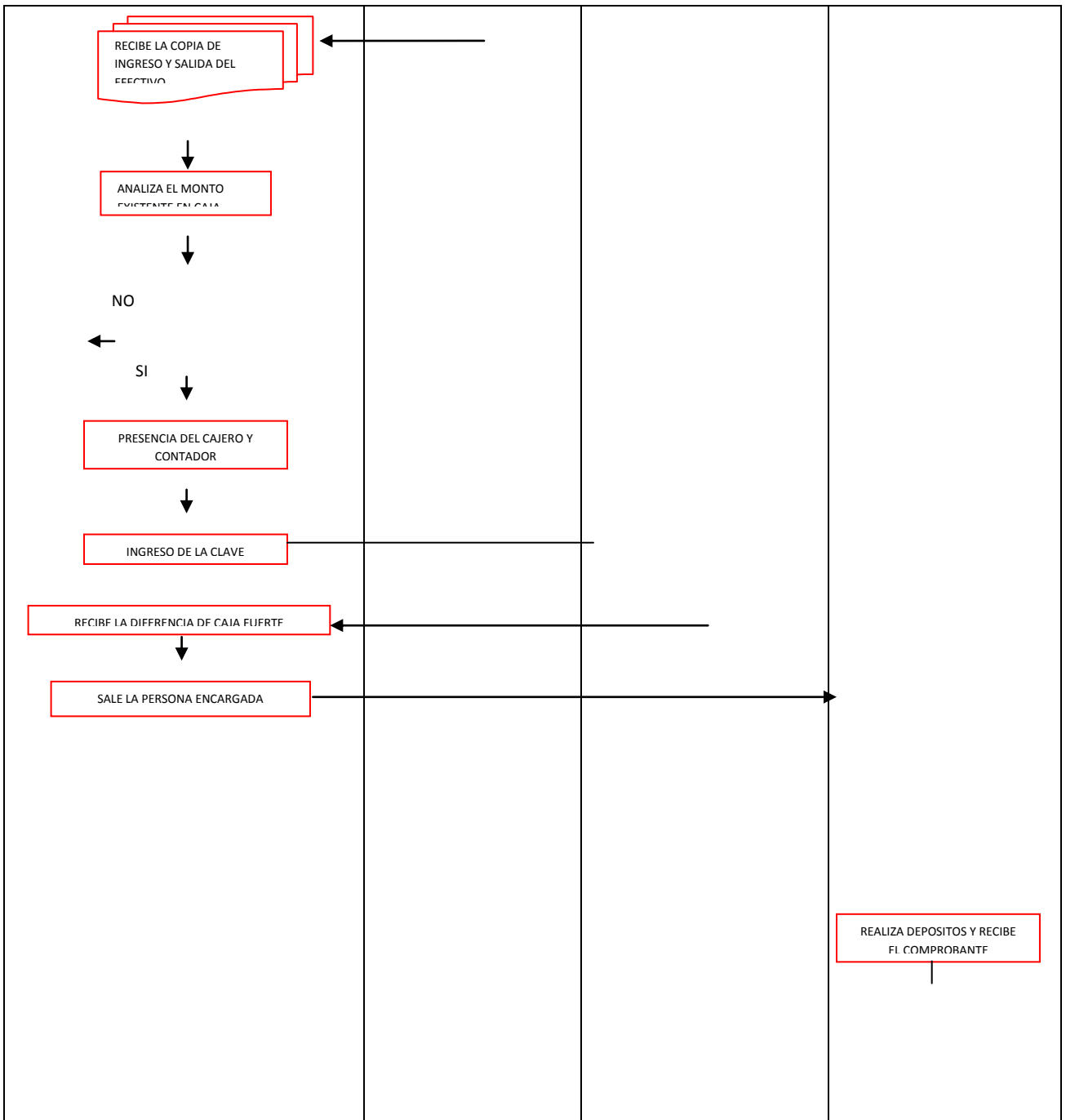
GERENTE/CONTADOR/CAJERA

ACTIVIDADES

- EL Gerente solicita el documento que avaliza el ingreso y salida de dinero de caja fuerte.
- El departamento de Contabilidad emite la copia del documento estableciendo el saldo actual de caja fuerte.

- El gerente analiza el saldo y si el monto supere los \$3000 dólares se solicita la presencia del Contador y la Cajera para abrir la caja fuerte caso contrario se finaliza el proceso.
- Una vez abierta la caja fuerte se retirara el dinero y se firmara un documento las dos personas y el Gerente, en el cual se detallara la fecha la hora y el monto del retiro.
- Luego se procederá a cerrar la caja fuerte.
- Inmediatamente el Gerente envía a la persona encargada de realizar los depósitos al Banco.
- La persona encargada del depósito entrega el comprobante al departamento de contabilidad para que se proceda a su registro y archivo. (VER ANEXO # 4)





Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

POLÍTICAS

- Todos los fondos que ingresan deben ser guardados en la caja fuerte.
- La caja fuerte no puede mantener un monto superior a los \$3000.
- El ingreso o egreso de efectivo se debe mantener un documento de respaldo.
- En el documento que avaliza la salida de dinero se debe firmar la Cajera, el Contador y el Gerente.
- El dinero sobrante debe ser guardado correctamente en la caja fuerte.
- El efectivo que se enviara al banco se lo realizara mediante un encargado que puede ser el Mensajero.
- La persona que deposito el dinero debe retirar el comprobante de depósito.
- El encargado entregara los comprobantes de depósito al departamento de contabilidad.
- El departamento de contabilidad procederá a revisar e inmediatamente procede a realizar su registro.
- Una vez registrado este fondo se realizara el archivo correspondiente del comprobante de depósito.



INNOVACIÓN ANDINA

Cooperativa de Ahorro y Credito

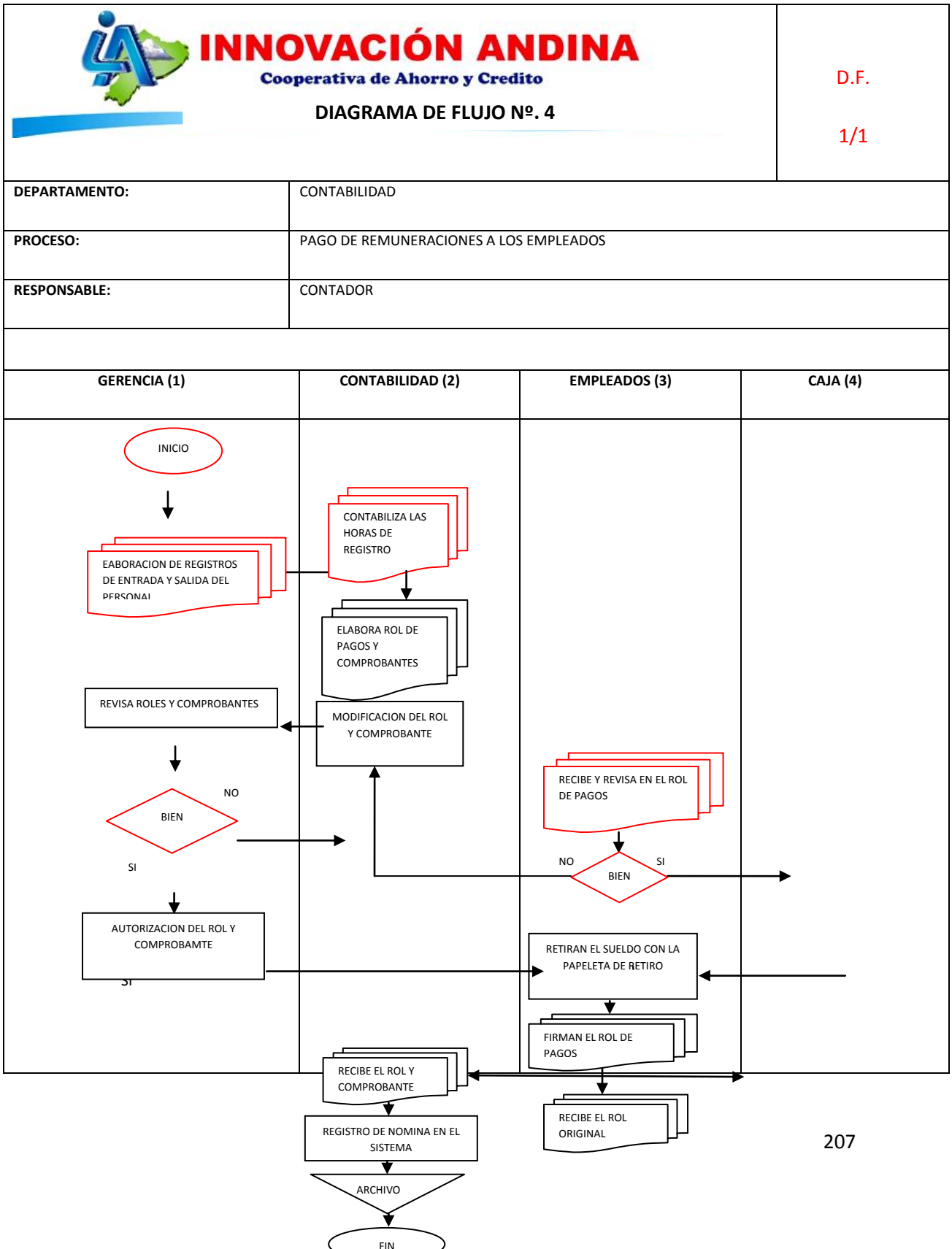
NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

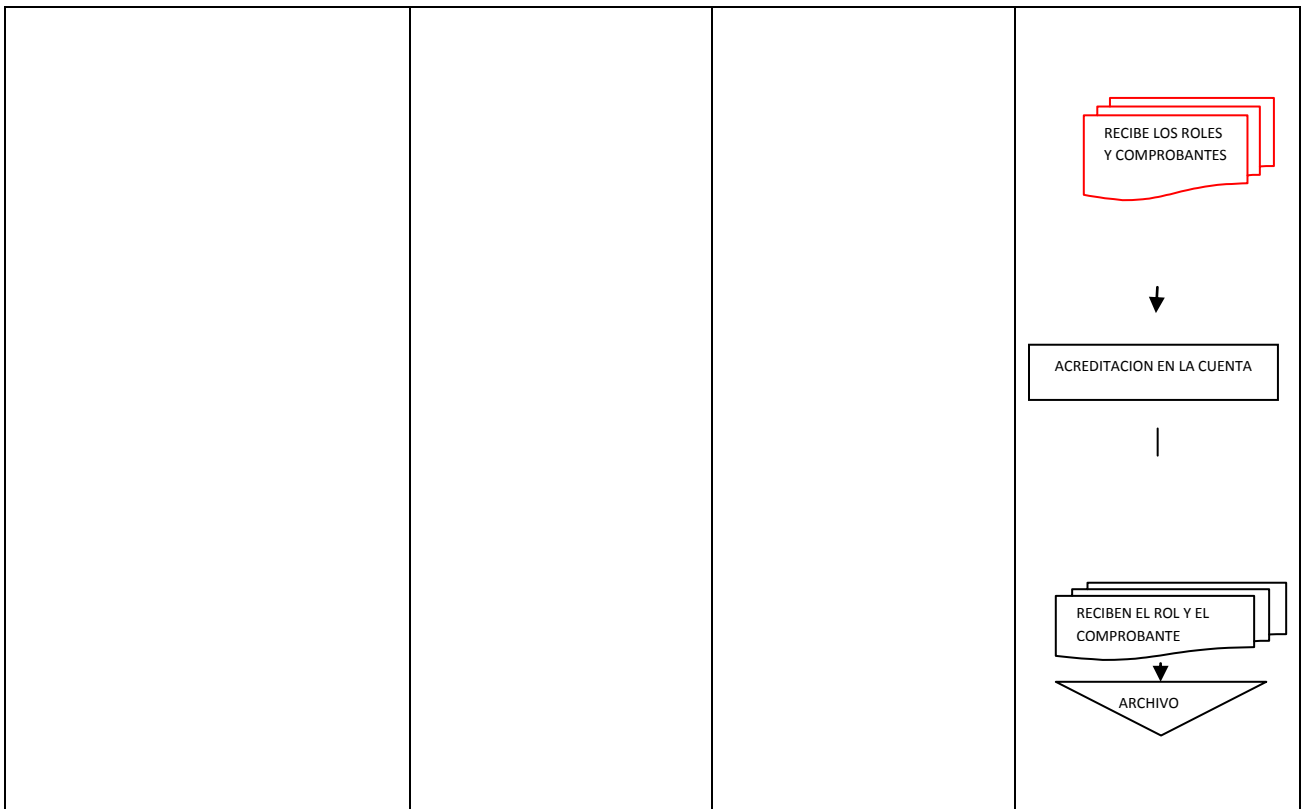
DEPARTAMENTO:	CONTABILIDAD
PROCESO:	PAGO DE REMUNERACIONES A LOS EMPLEADOS
RESPONSABLE:	CONTADOR

ACTIVIDADES

- El Gerente elabora el registro de entrada y salida del personal (VER ANEXO #5).
- El Gerente envía al departamento de contabilidad el registro del personal para que contabilice las horas laboradas.
- Una vez que se ha contabilizado se procede a elaborar el rol de pagos. (VER ANEXO #6).
- El gerente revisa el rol y el comprobante y si este bien autoriza su pago caso contrario lo devuelve al departamento de contabilidad.
- Los roles de pagos que fueron aprobados por el Gerente son entregados a los empleados para que los revise.
- Si el rol esta correcto es enviado a Caja, o si no es devuelto al departamento de contabilidad.
- La cajera procede a realizar la acreditación en la cuenta de cada empleado.
- Los empleados retiran el dinero de caja mediante papeletas de retiro y firman lo roles.
- Luego se entrega lo documentos el original queda con el empleado, y las copias son enviadas al departamento de caja y contabilidad.
- El departamento de caja archiva la copia del rol y el comprobante.

- Por último el departamento de contabilidad recibe la copia de los roles y el comprobante para proceder a su registro de nominas y el archivo respectivo.





Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

POLÍTICAS

- La hora de entrada y salida de los empleados serán controlados mediante una hoja de registro.
- Las remuneraciones de los empleados será a contrato laboral y acorde a lo establecido por el código de trabajo.
- El empleado será afiliado al IESS en el que se pagara todos los beneficios de Ley de acuerdo a lo establecido en el mismo.

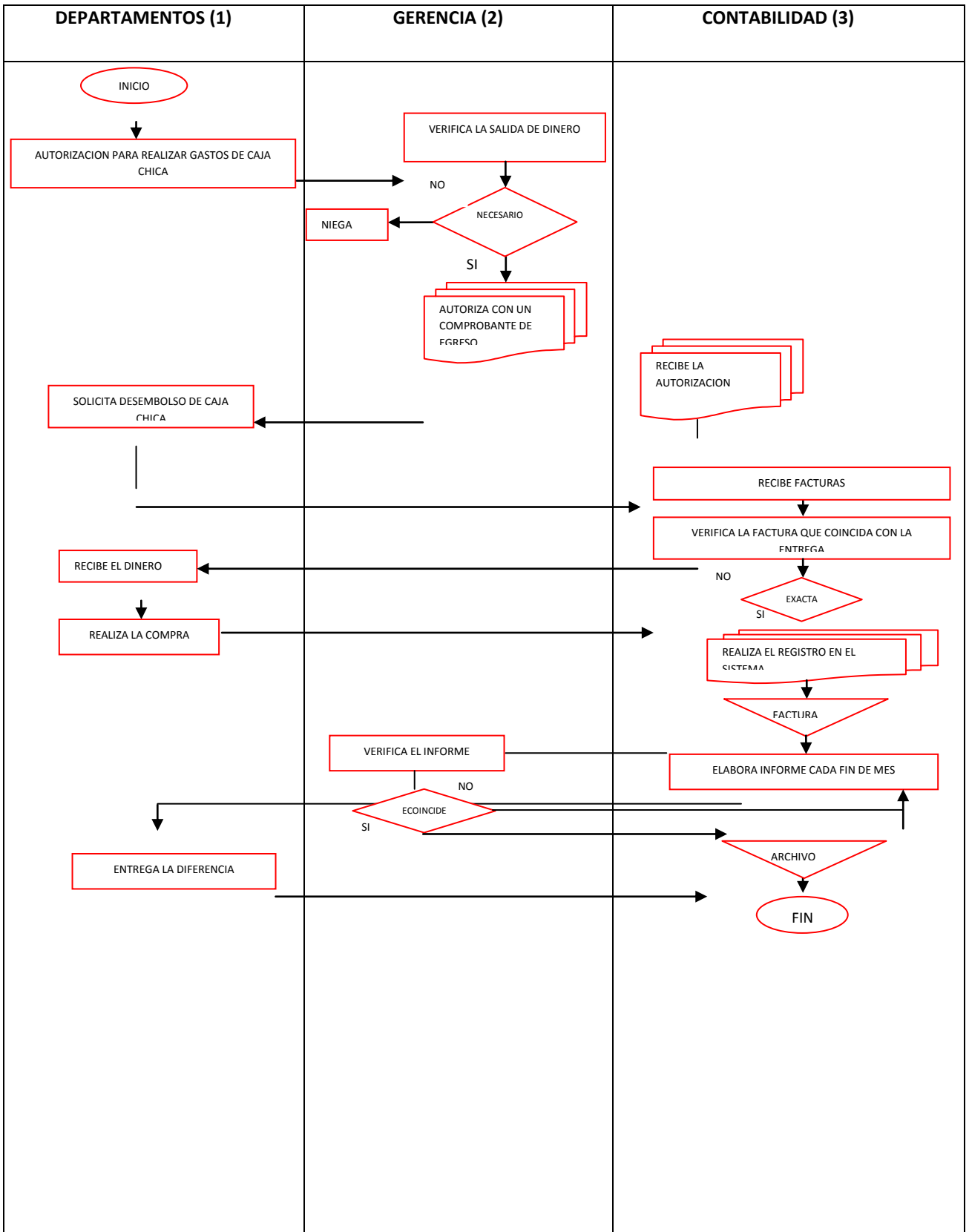
- No se pagaran horas extras, las horas excedentes serán compensados por los permisos solicitados por los empleados.
- Se realizara el registro de roles de pagos de los empleados.
- Se efectuara comprobantes de egreso de cada rol que se emite.
- El empleado deberá verificar si esta correcto el rol de pagos emitidos por el Contador.
- Toda la documentación relativa a anticipos de remuneraciones, préstamos personales y otros pagos al personal que estén relacionados directamente con los sueldos deberán contar necesariamente con el visto bueno del Gerente.
- El empleado deberá cobrar su remuneración en el departamento de caja únicamente con la papeleta de retiro.
- Todos los documentos deberán ser archivados respectivamente luego de haber realizado los pagos a los empleados.

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Credito	
NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
DEPARTAMENTO:	CONTABILIDAD
PROCESO:	MANEJO DE CAJA CHICA
RESPONSABLE:	CONTABILIDAD

ACTIVIDADES

- El Departamento de Contabilidad solicita a Gerencia que autorice desembolsar una cierta cantidad de dinero para caja chica.
- El Gerente verifica en que va ser utilizado el dinero y si la adquisición es necesaria autoriza el desembolso mediante comprobante de depósito caso contrario lo niega.
- El Contador recibe el comprobante de egreso autorizado y entrega el dinero a la persona solicitada.
- La persona interesada recibe el dinero y realiza la adquisición correspondiente.
- Una vez que ha realizado la compra la persona que adquirió el dinero entregara al departamento de contabilidad la factura de compra.
- El Contador verifica la cantidad entregada que sea igual al de la factura y se procede a realizar el respectivo registro y si le sobra dinero entrega al contador para que realice el respectivo cuadro.
- El Contador realiza el registro y el archivo para justificar la salida de dinero de caja chica.
- El Contador cada fin de mes realiza un informa respectivo justificando los gastos de cada chica y esto es enviado al Gerente.
- El Gerente verifica que todo este correcto y si esta lo envía a contabilidad para su respectivo archivo, caso contrario lo devuelve para que se realice las correcciones necesarias.

 <p align="center">INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Crédito</p>		<p>D.F.</p> <p>1/1</p>
DIAGRAMA DE FLUJO N° 5		
DEPARTAMENTO:	CONTABILIDAD	
PROCESO:	MANEJO DE CAJA CHICA	
RESPONSABLE:	CONTABILIDAD	



--	--	--

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

POLÍTICAS

- Fondo de caja chica está constituida por un valor de \$200.
- La persona responsable de administrar este fondo de caja chica será el Contador.
- Los incrementos de caja chica se realizara mediante el Gerente y el Consejo Administrativo.
- Todos los desembolsos que se realice en el fondo de caja chica deben ser sustentados con un documento que reúna los requisitos fiscales y tributarios.
- Estos documentos deben contener el sello de cancelado o pagado.
- Se entregara el efectivo cuando se traten para adquisiciones menores de \$50.
- Este gasto de efectivo se utilizara para cubrir conceptos como movilización, refrigerios, materiales de oficina, útiles de aseo y limpieza.
- El Gerente será quien autorice el dinero para la adquisición del bien o servicio.

- El que reciba el dinero deberá verificar que los documentos contengan la firma del gerente.
- En el documento de respaldo debe contener claramente la compra que fue efectuada, por lo tanto no se aceptaran comprobantes que describan conceptos generales como “por consumo” o por “ventas varias” o “servicios diversos”.
- Una vez presentado el documento al Contador este procederá a realizar el respectivo registro en el sistema.
- Cuando se haya utilizado el 80% del fondo de caja chica se pedirá la autorización del Gerente para la respectiva reposición con el fin de poder sustentar los gastos que vendrán.
- El Contador al final de cada mes realizara un respectivo informe sustentando los gastos realizados.
- Este informe será presentado al Gerente de la Cooperativa para su respectiva aprobación.
- Una vez aprobado el informe se procederá al archivo correspondiente del informa y lo documentos que sustentan los gastos.



INNOVACIÓN ANDINA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO:	CONTABILIDAD
PROCESO:	OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE REPORTES FINANCIEROS
RESPONSABLE:	CONTADOR
ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none">• El Contador ingresa al sistema mediante la digitación de la clave.• Ingresa la contabilidad de la Cooperativa.	

- Elige el tipo de reporte que desea conocer dependiendo del periodo.
- Luego el sistema indica el reporte financiero que desea conocer.
- El Contador revisa la información financiera si esta correcta.
- Si la información requerida esta correcta se procede a imprimir caso contrario se realiza las correcciones.
- Impreso estos informes el Balance de Comprobación y el Balance General, el Estado de Resultados y demás libros auxiliares son presentados al Gerente.
- El Gerente revisa los estados financieros presentados por el Contador.
- Si los rubros de los Estado Financieros se procede a firmar caso contrario se devuelve para que se corrija.
- Los Estados Financieros firmados y los Libros Auxiliares son enviados al Consejo de Administración y Vigilancia.
- Se reúne el Consejo de Administración y de Vigilancia para revisar los Estados Financieros.
- Una vez revisado los estados financieros los dos consejos emiten un dictamen favorable o un dictamen desfavorable y estos documentos son devueltos a Gerencia.
- Luego del dictamen favorable los Estados Financieros son enviados a la Asamblea General para su aprobación.
- Los Estados Financieros aprobados y los libros auxiliares son enviados al Ministerio de Inclusión Económico y Social MIES para que realice la fiscalización.
- El MIES revisa los rubros detallados de los estados financieros y libros auxiliares.
- Si todo esta correcto el MIES emite un informe favorable o su vez se emite un dictamen desfavorable, y los estados financieros son enviados a Gerencia para que se tomen las acciones pertinentes.
- El informa favorable y los Estados Financieros son enviados a Gerencia para la toma de decisiones.
- Finalmente el Gerente emite a Contabilidad todos los documentos contables que fueron fiscalizados por el MIES para su archivo correspondiente.



DIAGRAMA DE FLUJO N°. 6

D.F.

1/1

DEPARTAMENTO:

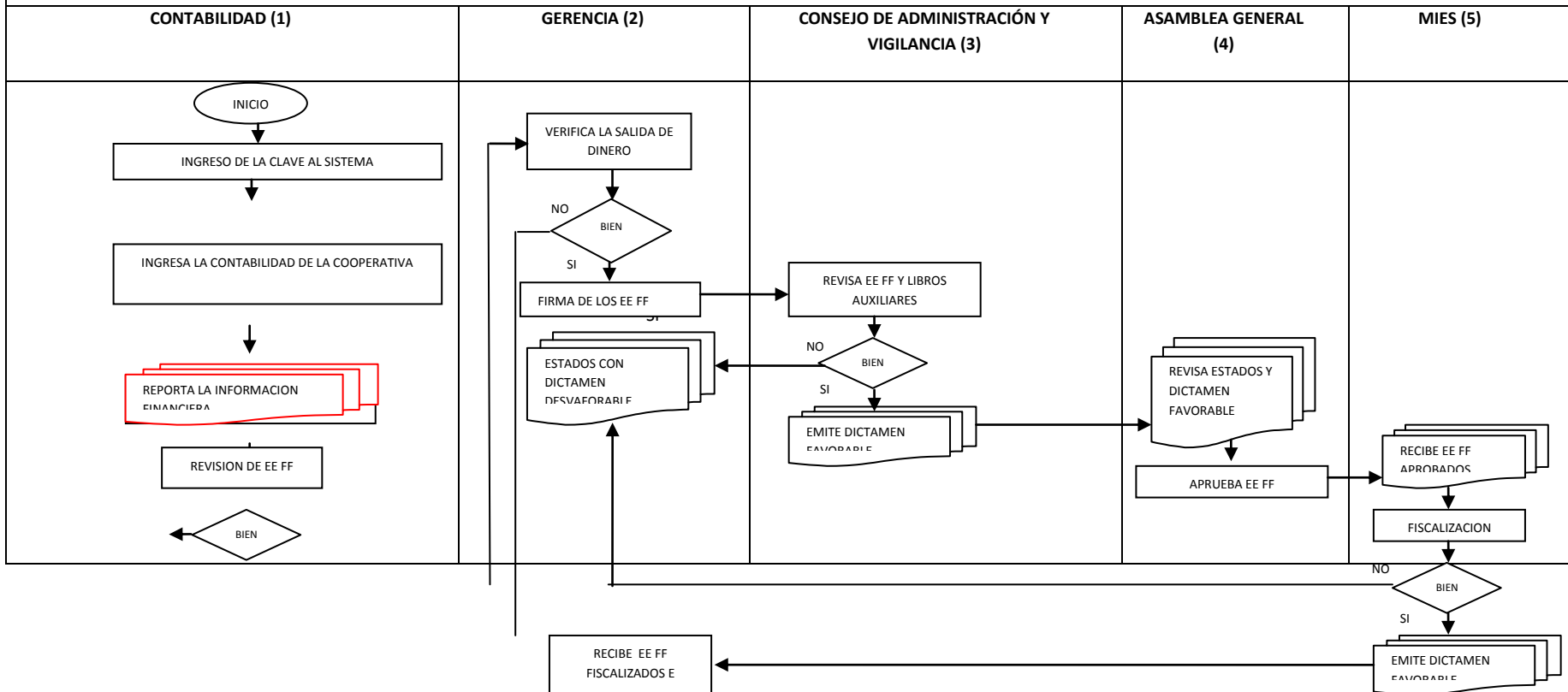
CONTABILIDAD

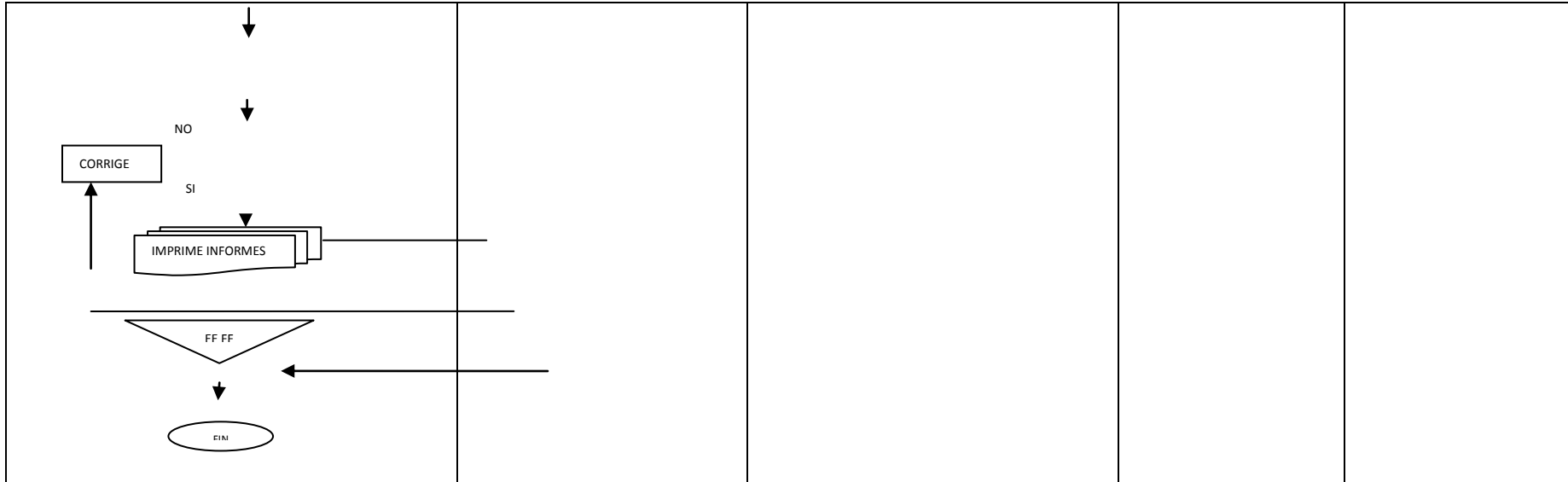
PROCESO:

OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE REPORTES FINANCIEROS

RESPONSABLE:

CONTADOR





POLÍTICAS

- Los movimientos de caja deberán ser contabilizados en mismo día en que son realizados.
- El departamento de Contabilidad será responsable de la custodia de los documentos que sustentan los movimientos de caja.
- El Contador deberá tener su clave personal de acceso al sistema y en el caso de ausentarse este deberá ser bloqueado.
- El Contador no debe dejar los documentos de soporte en evidencia a otras personas, por lo tanto deben ser archivados adecuadamente.
- Los documentos y estados contables deben ser archivados de acuerdo a un sistema especial (fecha, número, etc.) para facilitar su localización.
- El contador deberá facilitar toda la información financiera requerida por los órganos internos y externos de la Cooperativa.
- El departamento de Contabilidad emitirá a Gerencia los Estados Financieros mensuales y semestrales con el fin de poder evaluar la situación financiera de la Cooperativa, a su vez para la presentación al MIES.
- Los Estados Financieros deberán contar con la firma del Gerente y Contador.

- La responsabilidad del Contador es mantener al día las obligaciones con el SRI.

3.6.3.3 PROCESOS OPERATIVOS

Estos procesos se encuentran relacionados con la actividad propia de la Cooperativa, que es la intermediación financiera los principales son los siguientes:

- Apertura de cuenta de ahorros
- Recepción de depósitos en efectivo
- Recepción de depósitos en cheque
- Recepción de depósitos en pólizas
- Entrega de retiros.
- Entrega de créditos.
- Recuperación de cartera.



INNOVACIÓN ANDINA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

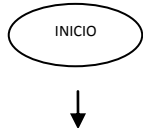
NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

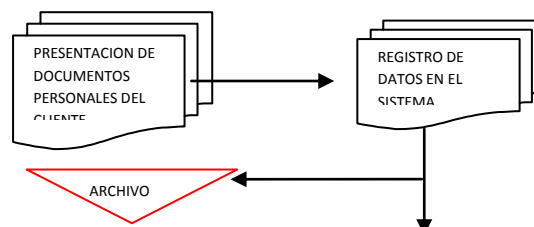
DEPARTAMENTO:	ATENCIÓN AL CLIENTE
PROCESO:	APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO
RESPONSABLE:	ATENCIÓN AL CLIENTE

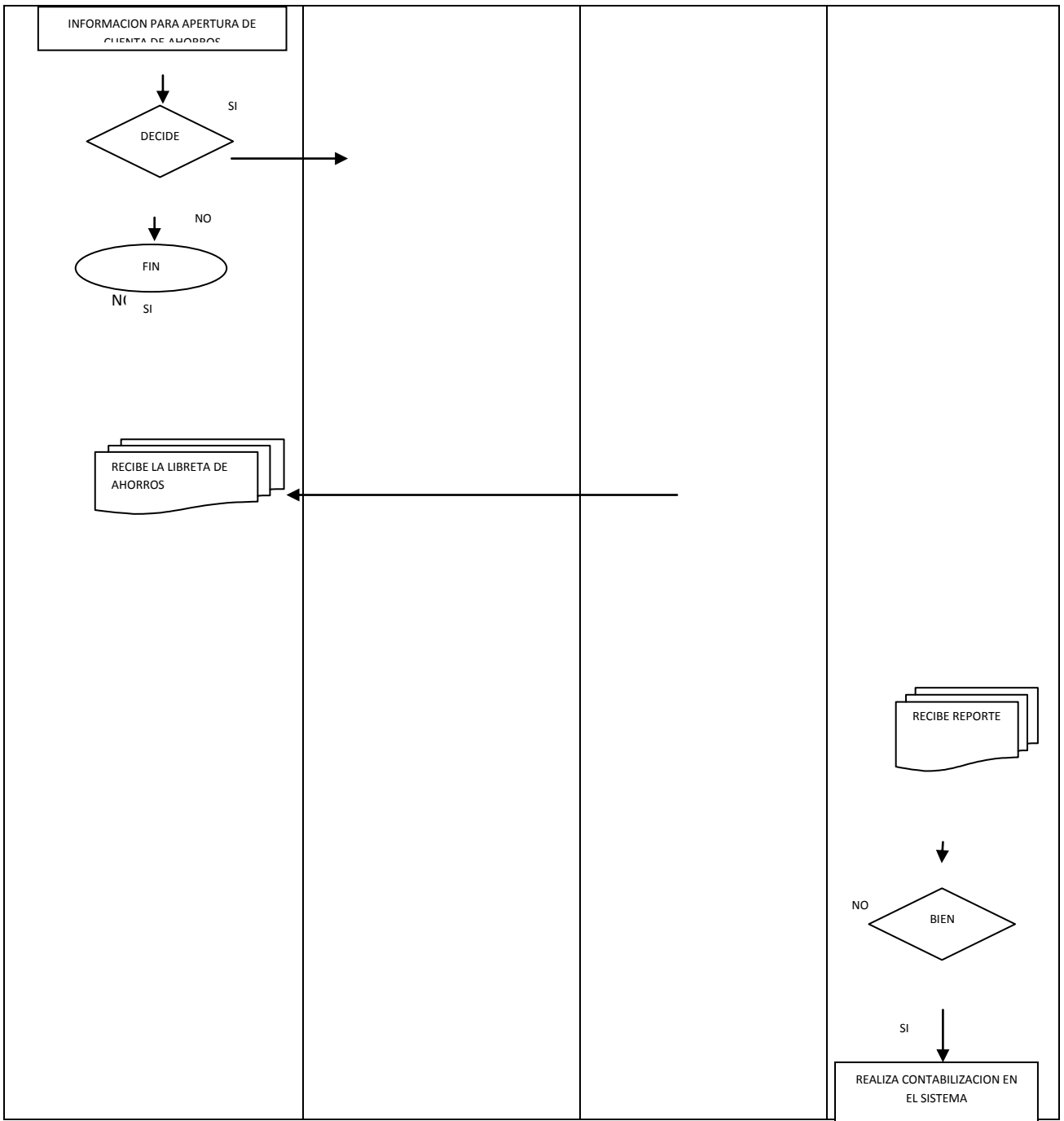
ACTIVIDADES


- El cliente solicita información sobre los documentos que necesita presentar y la cantidad que debe depositar para la apertura de una cuenta de ahorros.
- Si el cliente desea procede a la recepción de las copias de los documentos personales o caso contrario el cliente no ejecuta la acción.
- La persona encargada de atender al cliente envía los documentos al departamento de caja, para que realice el registro de los datos del nuevo cliente en el sistema.

- Luego dichos datos nuevamente son enviados a atención al cliente para que seas archivados.
- Registrados los datos la cajera procede a registrar la cuota mínima de la apertura de la cuenta de \$20.
- La cajera procede a entregar la libreta al nuevo socio y al final del día entrega a Contabilidad un informe sobre las nuevas cuentas abiertas para que se proceda a su registro en el sistema VER ANEXO # 7 Y 8.

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Credito DIAGRAMA DE FLUJO Nº. 7		D.F. 1/1	
DEPARTAMENTO:	ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROCESO:	APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO		
RESPONSABLE:	ATENCIÓN AL CLIENTE		
CLIENTE (1)	ATENCIÓN AL CLIENTE (2)	CAJERA (3)	CONTABILIDAD (4)
			





Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

POLÍTICAS

- El encargado de atención al cliente deberá otorgar toda la información requerida por el cliente para abrir una cuenta de ahorros.
- El cliente deberá presentar todos los documentos que requiere para apertura una cuenta de ahorros como son:
 - Solicitud de apertura de la cuenta.
 - Copia de la cedula de identidad.
 - Papeleta de votación.
 - Cuota de ingreso \$20.
 - Ultima carta de pago de la luz o teléfono.
- Cuando el cliente realice apertura de cuenta la cajera recibirá los \$20 dólares e inmediatamente entregara la libreta de ahorros.
- En caso de pérdida se anulara la libreta extraviada sin costo alguno, y deberá solicitar una nueva con un valor de \$5 dólares.
- Si el socio desea anular su libreta deberá acercarse a servicio al cliente y solicitar cierre de libreta para lo cual firmara la solicitud y será devuelto el monto de la libreta.



INNOVACIÓN ANDINA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO:	
PROCESO:	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN EFECTIVO
RESPONSABLE:	CAJERA

ACTIVIDADES

- El cliente llena la papeleta de depósito y entrega en ventanilla junto con la libreta y el dinero. (VER ANEXO # 9)
- La Cajera verifica que la papeleta este bien llenada y que el dinero coincida con el valor escrito y que no exista billetes falsos.
- Si esta correcto se procede a registrar el depósito en el sistema y también en la libreta.
- A partir de las 17:00pm la cajera elabora el cierre de caja verificara que el efectivo se igual al reporte del sistema.(VER ANEXO #10)
- El reporte del sistema, el cierre de caja, las papeletas de depósito y el dinero son enviados a contabilidad.
- Este departamento revisa todos los movimientos que estén bien ingresados y el saldo de caja sea correcto.
- Si el saldo de caja coincide con los documentos entregados, el Contador procede a registrar en el sistema y archiva las papeletas de depósito y el dinero es entregado al Gerente y si existe errores entrega a la cajera para que verifique.
- El Gerente solicita la presencia del Cajero y Contador para realizar el depósito del dinero o del efectivo.
- El Gerente abre la caja fuerte y guarda el dinero dejando una constancia de ingreso y egreso de caja fuerte, el mismo que es firmado en presencia de las dos personas.
- Y se procede a cerrar la caja fuerte.



INNOVACIÓN ANDINA

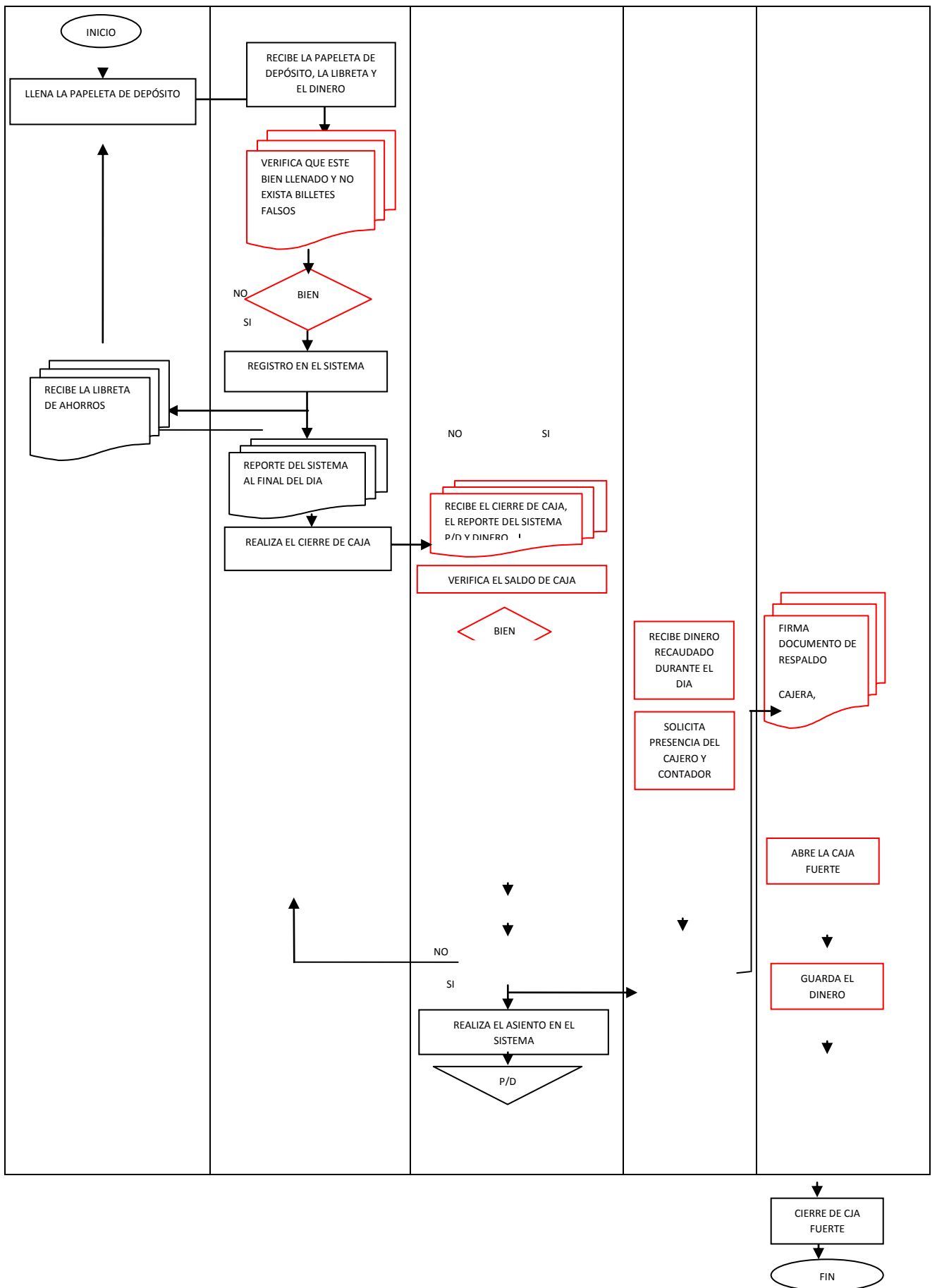
Cooperativa de Ahorro y Credito

DIAGRAMA DE FLUJO N°. 8

D.F.

1/1

DEPARTAMENTO:	CAJA			
PROCESO:	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN EFECTIVO			
RESPONSABLE:	CAJERA			
CLIENTE (1)	CAJA (2)	CONTABILIDAD (3)	GERENCIA(4)	CAJA FUERTE (5)



POLÍTICAS

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

- El departamento de caja solo podrá ingresar solo personal autorizado por la Gerencia.
- No se podrá mantener en caja un monto superior de \$1000 dólares y si sobre pasa se entregara al Gerente para que deposite en caja fuerte, con el respectivo comprobante de egreso.
- La cajera receptara los depósitos de cliente y firmara en la papeleta de depósito en señal de haber recibido.
- No se podrá receptar depósitos si no cuenta con todos los datos que contiene la papeleta.
- No se aceptaran papeletas de depósitos mal llenadas, con espacios en blanco ni con tachones ni enmendaduras.
- La cajera debe contar el dinero en presencia del cliente.
- Si en el caso existe sobrante o faltante de dinero la cajera debe entregar al cliente antes de registrar la operación.
- Cuando la cajera se ausente de su lugar de trabajo debe guardar el dinero y salir del sistema.
- El interés que se pagara por los depósitos realizados será de acuerdo al mercado y a la normativa vigente, los mismos que serán acreditados mensualmente.
- La cajera contabilizara diariamente todos los documentos que impliquen la entrada y salida de dinero, los mismos que deben sustentarse con documentos predeterminados.

- El cajero registrara todos los movimientos de caja, los pagos diarios con el fin de obtener un saldo regular en caja.
- El cierre de caja se realizara a partir de las 17:00pm de todas las operaciones obtenidas en el día.



INNOVACIÓN ANDINA

Cooperativa de Ahorro y Credito

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

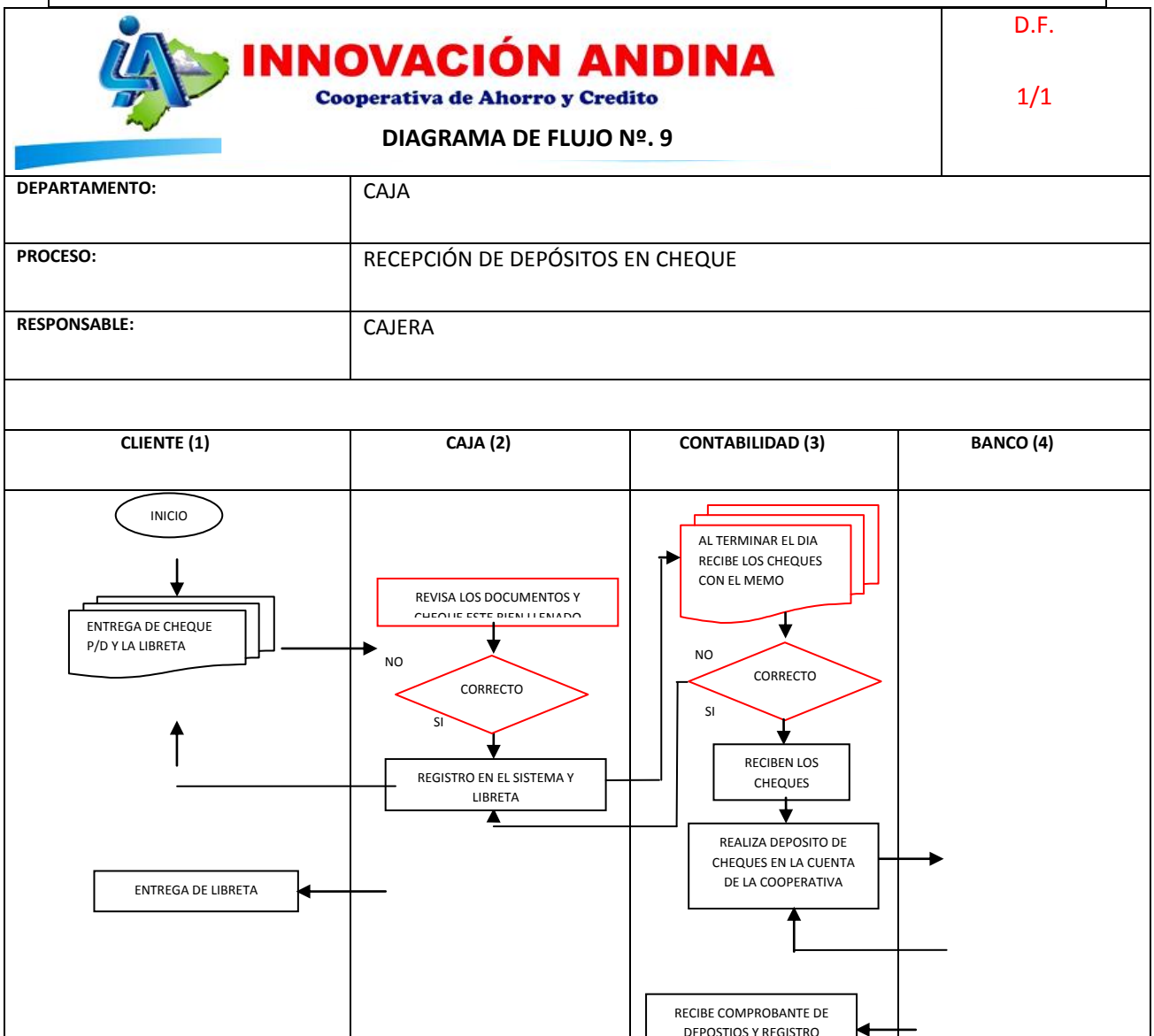
DEPARTAMENTO:	
PROCESO:	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CHEQUE
RESPONSABLE:	CAJERA

ACTIVIDADES

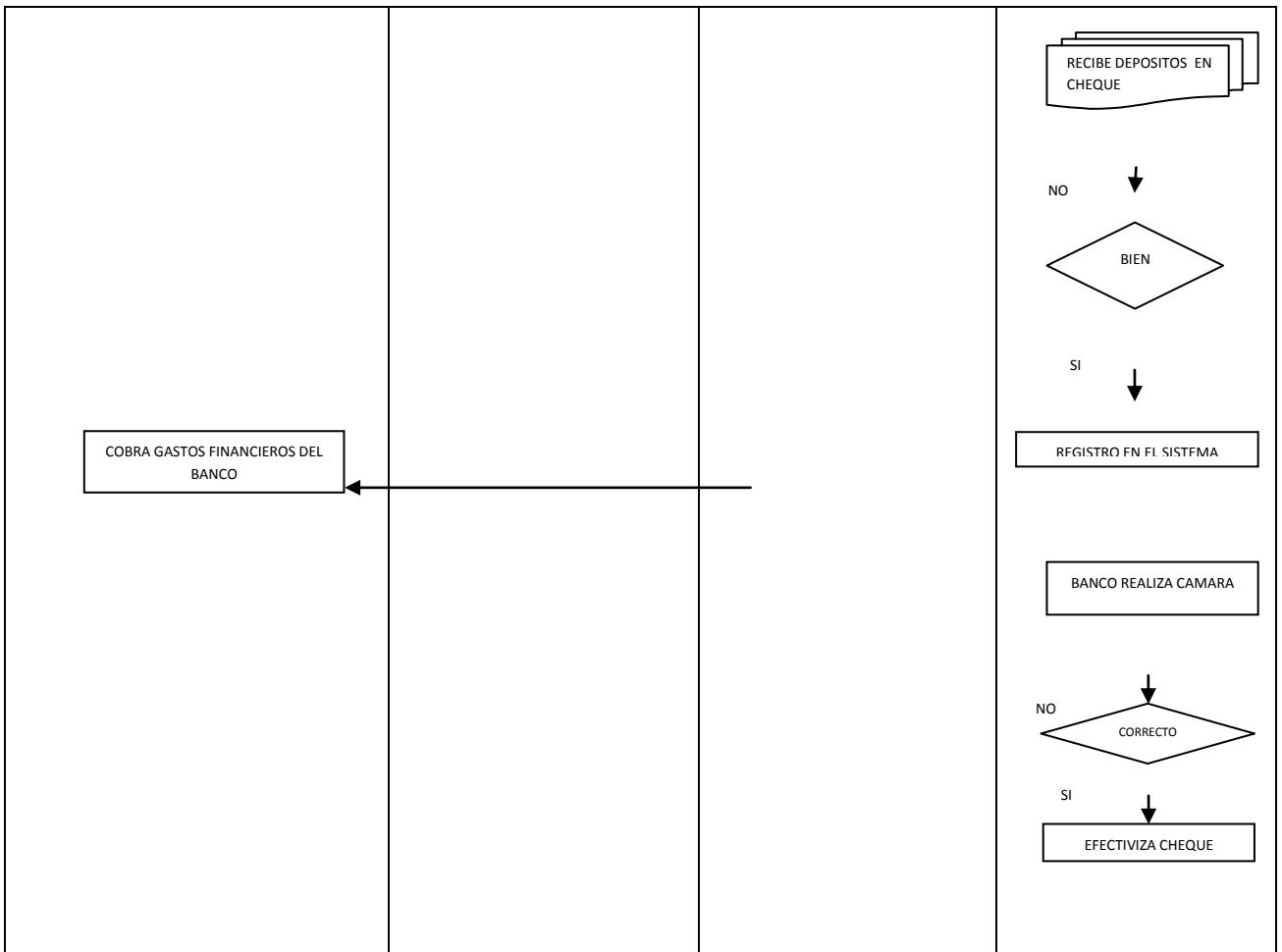
- El cliente entrega la libreta, papeleta de depósito y el cheque a la cajera.
- La cajera verifica que todos los documentos estén correctos y sobre todo que el cheque este bien llenado.
- Si esta correcto los documentos la cajera procede a registrar en el sistema y en la libreta de ahorros o si no es devuelto al cliente.
- La cajera entrega la libreta al cliente.
- Al terminar el día todos los cheques que ingreso a caja son entregados al departamento de contabilidad, mediante memorando.
- Contabilidad estos cheques con el memorando.
- Si todo esta correcto se firma el memorando caso contrario se entrega a al cajera para que realice las correcciones necesarias.
- El Contador realiza los depósitos de los cheques en la cuenta que tiene la Cooperativa

en el Banco, para que se efectivice los más pronto posible.

- En el Banco la cajera recibe los cheques y procede a registrar en el sistema y la libreta, y si está mal es devuelto al contador para que realice correcciones.
- El Contador recibe el comprobante de depósito para realizar el respectivo registro en el sistema.
- El banco realiza cámara para efectivizar el cheque.
- Si el cheque tiene fondos se realiza su efectivización, y si no lo tiene se lo vuelve a la Cooperativa para que entregue al cliente y bloquear el depósito en cheque y procede a cobrar todos los gastos financieros al cliente.



BLOQUEA DEPÓSITO



POLÍTICAS

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

- Los cheques que ingresan a la Cooperativa deberán ser revisados que estén correctamente llenados.
- Los cheques que son recibidos por la Cooperativa deben ser depositados en la cuenta que mantiene en el Banco.

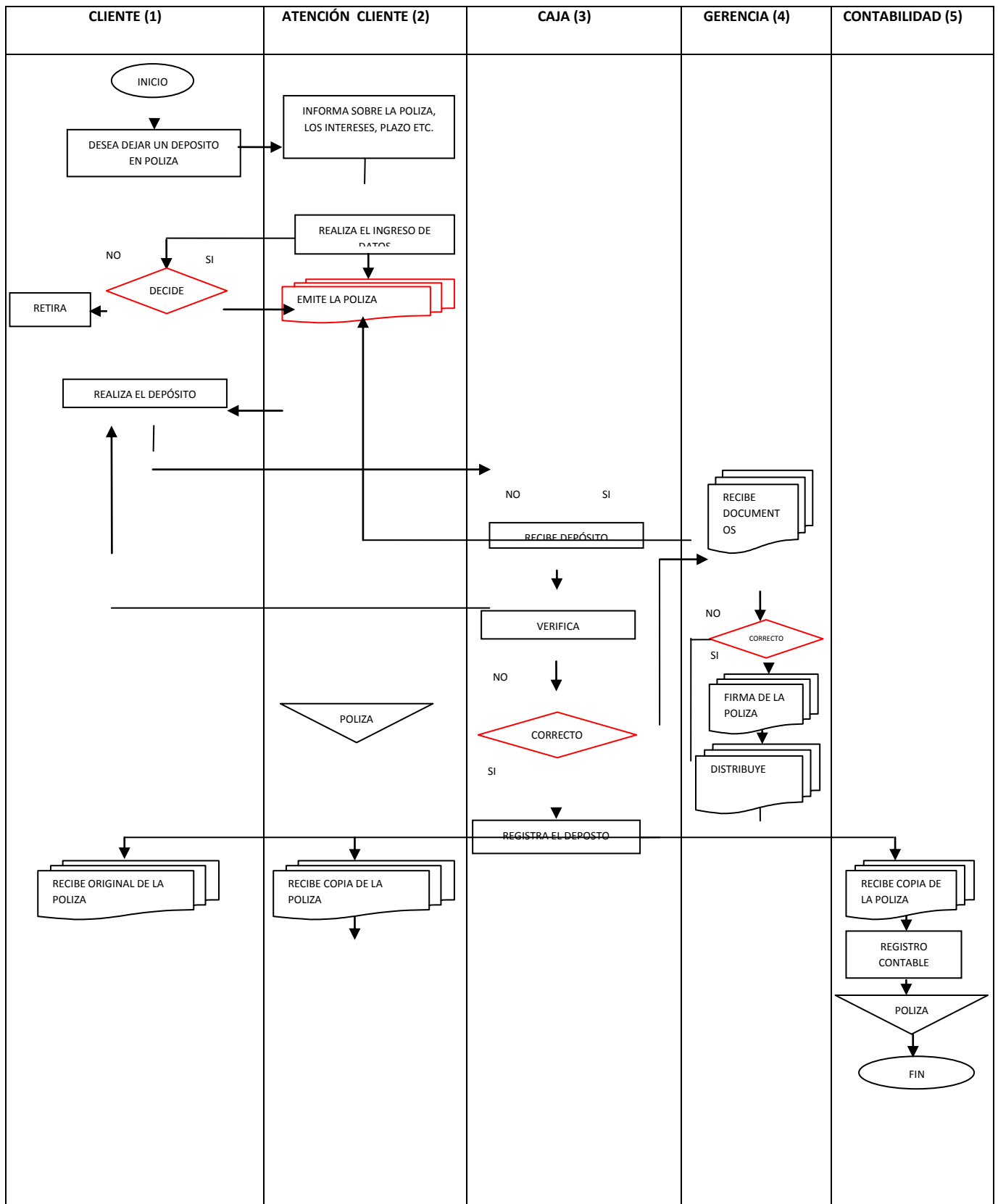
- Los cheques se efectivizaran de acuerdo a las políticas de la Institución Financiera.
- Una vez que se haya efectivizado el cheque en el banco se procederá a efectivizar el depósito en la Cooperativa.
- No se registrara depósitos que estén a nombre de otra persona, que no sea dueño de la cuenta al menos que haya sido endoso.
- Se aceptara los cheques endosados máximo hasta \$500.
- Los gastos que realiza el banco por falta de fondos del cheque se cobrara exclusivamente al cliente.

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Credito	
DEPARTAMENTO:	NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
PROCESO:	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN PÓLIZAS
RESPONSABLE:	CAJERA

ACTIVIDADES

- El cliente va al departamento de Atención al Cliente para dejar un deposito en póliza.
- El encargado de atender al cliente informa sobre el interés, el plazo y todas las condiciones de la póliza.
- Si el cliente acepta se realiza el ingreso de todos los datos luego se emite la póliza original y dos copias, caso contrario el cliente se retira.(VER ANEXO # 11)
- El cliente se acerca al cliente al departamento de caja a depositar su dinero.
- La cajera recibe el dinero y verifica que todo este correcto.
- La cajera registra el depósito si todo esta correcto o si no se devuelve al cliente para que verifique.
- Los documentos son enviados a Gerencia para que verifique.
- El Gerente y el cliente firman la póliza si todo esta correcto, y si existe algún error se envía al departamento de Atención al Cliente para que realice la modificación.
- La póliza original se da al cliente una copia se envía a Atención a Cliente para que lo archive y otra copia se emite a Contabilidad para su archivo y registro.

 INNOVACIÓN ANDINA Cooperativa de Ahorro y Credito DIAGRAMA DE FLUJO Nº. 10		D.F. 1/1
DEPARTAMENTO:	CAJA	
PROCESO:	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN PÓLIZAS	
RESPONSABLE:	CAJERA	



POLÍTICAS

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

- La Cooperativa receptara pólizas dependiendo la cantidad de dinero que el cliente desea depositar.
- Toda póliza receptada por la Cooperativa contara con documentos de respaldo tanto para el cliente como para la Institución.
- El interés que se pagara por la póliza será de acuerdo al monto depositado.
- La póliza registrada para un año el interés será superior y para menor tiempo será inferior.
- Si el cliente no se acerca a la Cooperativa cuando la póliza haya vencido será automáticamente renovada.
- El interés generado por la póliza podrá ser retirado a la fecha de vencimiento de la misma.
- Las pólizas que se hayan receptado por la Cooperativa deberán ser correctamente archivadas.



INNOVACIÓN ANDINA

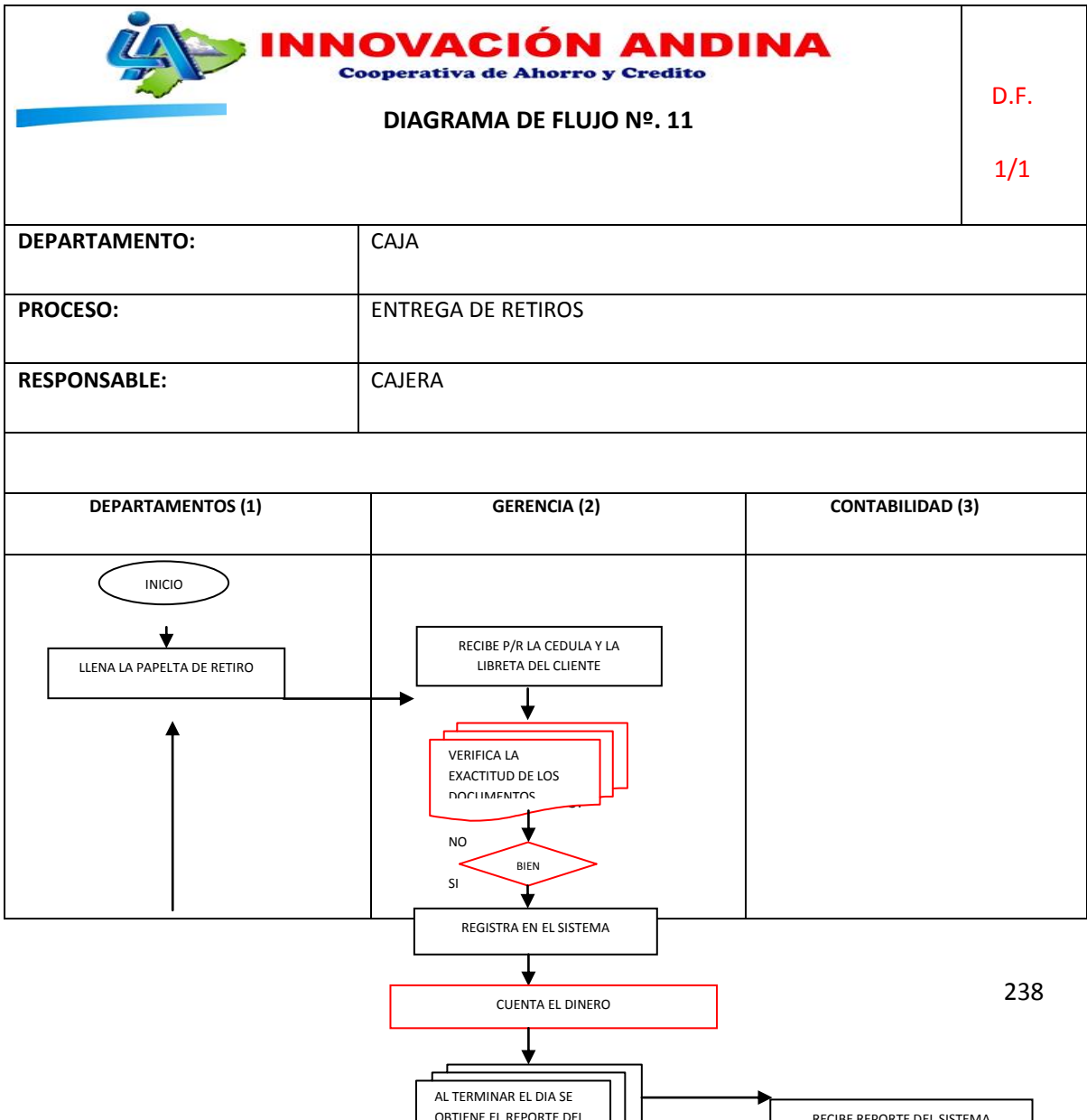
Cooperativa de Ahorro y Credito

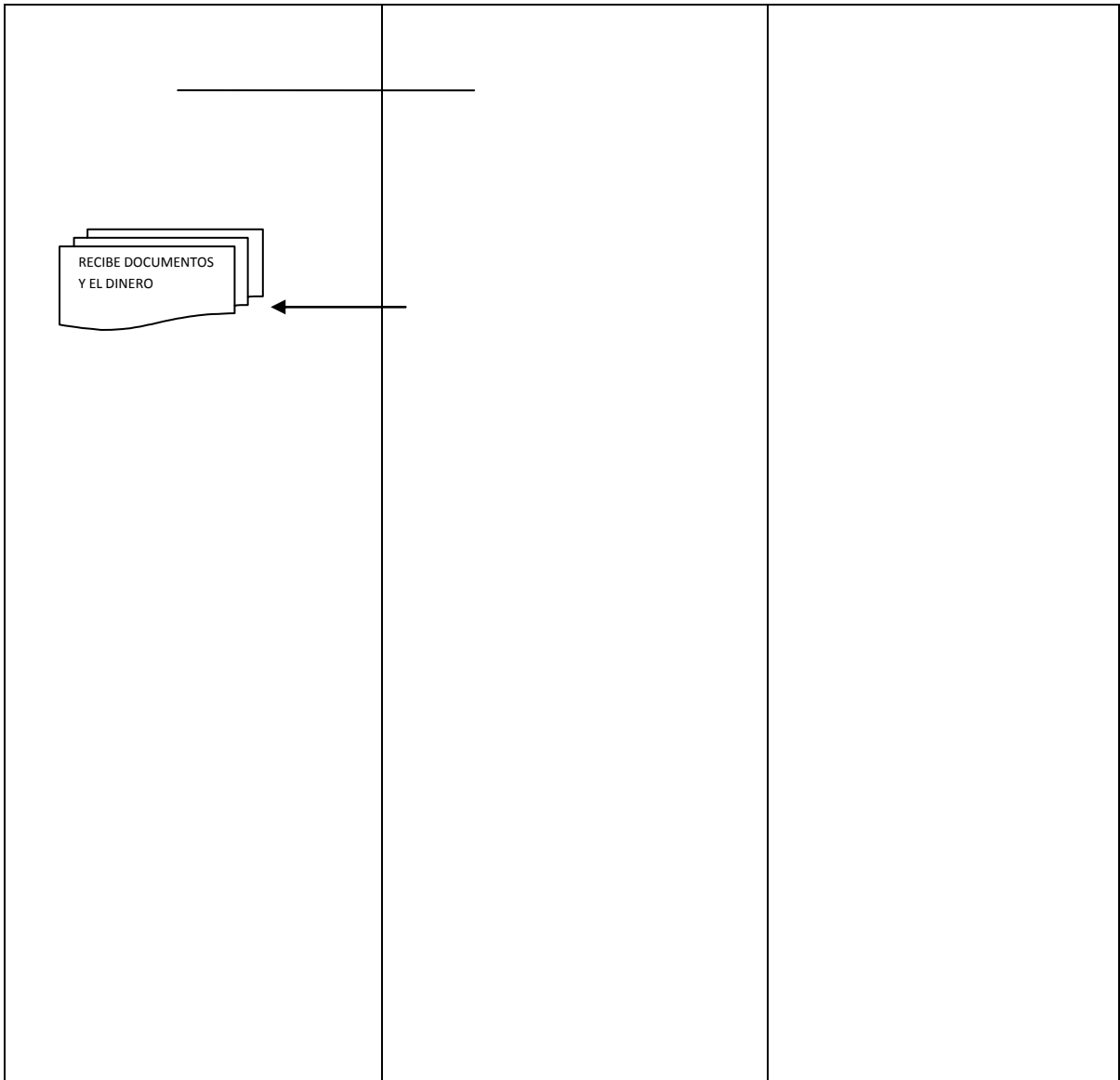
NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO:	
PROCESO:	ENTREGA DE RETIROS
RESPONSABLE:	CAJERA

ACTIVIDADES

- El cliente llena la papeleta de retiro y entrega a la cajera junto con la cedula de identidad y la libreta. (VER ANEXO # 12)
- La cajera verifica el numero de cedula y la firma en el Sistema y en la libreta.
- Si los datos son correctos se registra en el sistema y en la libreta el retiro que realizo el cliente, o si no se devuelve para que se modifique.
- La cajera cuenta el dinero para entregar al cliente.
- La cajera entrega el dinero la libreta y la cedula al cliente.
- Al terminar el día se obtiene el reporte del sistema el mismo que junto con las papeletas de retiro serán entregadas al departamento de contabilidad para que revise.
- El contador revisa y si todo está bien se procede a registrar el asiente de contabilización y se archiva las papeletas de retiro y si existe algún error se devuelve a la cajera, para que realice las correcciones necesarias.





Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

POLÍTICAS

- Para realizar retiros de dinero el cliente obligatoriamente tendrá que presentar la libreta la cedula de identidad para verificar si la firma esta correcta.
- Si el retiro es realizado por una tercera persona debe tener la autorización del dueño de la cuenta y previa presentación de los documentos personales de la tercera persona y del dueño de la cuenta.
- Los días sábados los clientes de la cooperativa solo podrán retirar la suma de \$500.
- Si la cajera no cuenta con el dinero suficiente para entregar al cliente o para continuar con sus operaciones normales se solicitara que le prevean de más dinero previa la autorización del Gerente y mediante un comprobante de egreso.
- La cajera antes de entregar el dinero al cliente debe contar dos veces para verificar si la cantidad esta correcta.



INNOVACIÓN ANDINA

Cooperativa de Ahorro y Credito

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO:	CREDITOS Y COBRANZAS
PROCESO:	ENTREGA DE CRÉDITOS
RESPONSABLE:	OFICIAL DE CRÉDITOS

ACTIVIDADES

- El departamento de Créditos informa al cliente sobre los requisitos que debe presentar para obtener un crédito, entre ellos una solicitud la misma que debe ser emitida por la institución y el encaje que debe depositar. (VER ANEXO # 13)
- El cliente realizara el depósito en caja y el mismo que debe estar congelado de 5 a 60 días, y luego este dinero será entregado al departamento de créditos y cobranzas las carpetas de solicitud con los respectivos documentos.
- El asesor de créditos revisa los requisitos solicitados para acceder al préstamo.
- Verifica los datos y los documentos del cliente mediante una visita a su domicilio.
- Luego de haber realizado esta comprobación mediante ciertos parámetros como capacidad de pago, ingresos declarados, solvencia y liquidez del cliente se lo califica como solvente y se califica el crédito en primera instancia, caso contrario todos los documentos son entregados al cliente.
- Las carpetas que son aprobadas junto con el documento de aprobación de crédito son enviado al comité de crédito para que lo revise.
- Si los documentos son correctos el crédito es aprobado en segunda instancia, que queda como constancia el documento de aprobación el mismo que será avalizado con sus firmas, o sino estos documentos son devueltos al departamento de crédito.
- Estos documentos son enviados a Gerencia para que los verifique.
- Si esta correcto el Gerente acepta y caso contrario son devueltos al departamento de

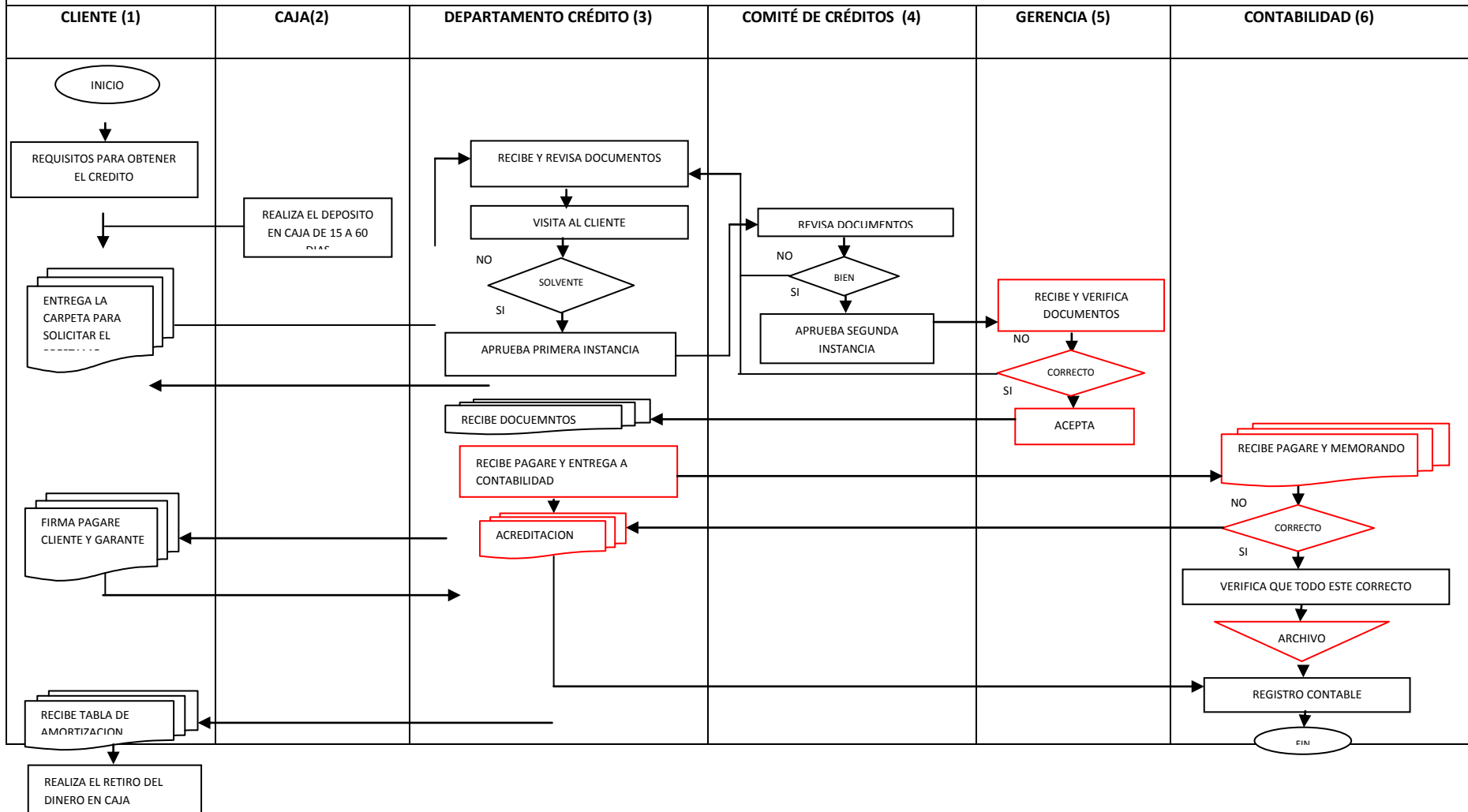
crédito.

- El departamento de crédito recibe estos documentos.
- El cliente se acerca al departamento de créditos para firmar el documento respaldo que es el pagare, junto con el Garante (VER ANEXO #14).
- El oficial de crédito realiza la acreditación del crédito y el cliente recibe la tabla de amortización y retira el dinero en caja.
- El pagare es enviado al departamento de contabilidad mediante un memorando.
- En Contabilidad que el pagare este correcto y si está bien lo archiva o es devuelto al departamento de crédito para su modificación.
- Al terminar el día el Contador registra el asiento contable de lo que refleja el sistema.



DIAGRAMA DE FLUJO Nº. 12

DEPARTAMENTO:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
PROCESO:	ENTREGA DE CRÉDITOS
RESPONSABLE:	OFICIAL DE CRÉDITOS



--	--	--	--	--	--

Elaborado por: L.V.M.R A.L.M.V.	Fecha: 23/03/2010
Revisado por: C.F.I.M.	Fecha: 30/03/2010

POLÍTICAS

- El trámite para el crédito durara 15 días a partir de la segunda aprobación.
- La recepción de carpetas se la realizara según la fecha que le indique el asesor de crédito.
- El comité de créditos aprobara los créditos solo los días miércoles por la tarde.
- Todo crédito no podrá ser entregado y registrado en caja si no cuenta con la autorización respectiva.
- El cliente para solicitar un crédito debe presentar lo siguientes requisitos:
 - Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación (Socio y cónyuge).
 - Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación (Garante y cónyuge).
 - Copia de la libreta
 - Planilla del pago de energía eléctrica
 - 1 foto tamaño carnet
 - Solicitud de crédito
 - Una carpeta de cartón verde
 - Certificado de ingresos (rol de pagos o facturas)

Prestamos prendarios

- Titulo de propiedad de electrodomésticos para montos pequeños

Préstamo hipotecario

- Copia de la escritura de un terreno
- Copia de la carta de pago del impuesto predial
- Referencias personales o comerciales

- El interés que se cobrara por estos créditos fluctuara entre el 15% anual, ajustándose a las tasas de mercado y normativa de legal vigente.
- La cantidad que se entregara de un crédito hipotecario no podrá ser mayor al 60% del avalúo del bien.
- El avalúo del bien debe ser realizado por un profesional seleccionado por la Cooperativa.
- El valor depositado por el cliente en caja por el encaje no podrá ser menor a lo acordado.
- El plazo de crédito y el encaje se registrara a la siguiente tabla:

MONTO PRÉSTAMO	PLAZO A CRÉDITO	TIEMPO DE ENCAJE	ENCAJE
\$200-500	4 MESES	5 DÍAS	\$50
\$501-800	6 MESES	8 DÍAS	\$100
\$801-900	8 MESES	10 DÍAS	\$250
\$901-1000	10 MESES	15 DÍAS	\$350
\$1001-2000	12 MESES	30 DÍAS	\$450
\$2001-3000	18 MESES	45 DÍAS	\$500
\$3001-4000	24 MESES	60 DÍAS	\$650



INNOVACIÓN ANDINA

Cooperativa de Ahorro y Credito

NARRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO:	CREDITOS Y COBRANZAS
PROCESO:	RECUPERACIÓN DE CARTERA
RESPONSABLE:	OFICIAL DE CRÉDITO

ACTIVIDADES

- El Gerente obtiene un sistema de registro de cartera vencida (VER ANEXO # 15).
- Analiza la cartera vencida.
- El Gerente notifica sobre la morosidad al Departamento de Créditos mediante un memorando.
- El departamento de créditos analiza las causas del vencimiento.
- El oficial de créditos llama al cliente para informar su morosidad.
- El cliente acepta y realiza el pago en la Cooperativa caso contrario se niega hacerlo.
- Si en los 15 días no se acerca a la Cooperativa el cliente se hará una visita a su domicilio.
- Si el cliente acepta realizar el pago se acerca a la Institución caso contrario se niega.
- Si el cliente en los treinta días no realiza el pago se le da una notificación.
- Si el cliente en acepta realizar el pago se acerca a la Institución caso contrario se niega.
- Si luego de haber entregado las notificaciones al cliente y si este se niega a realizar el pago se pasa un listado al Asesor Jurídico.
- El Asesor Jurídico manda una notificación al cliente.
- Si el cliente acepta realizar el pago arregla con el asesor caso contrario el asesor elabora una información sumaria en la notaria.
- Esta información es enviada al juzgado para luego dictar sentencia para el secuestro de los bienes en caso de no haber ninguna solución.
- Si no puede secuestrar lo bienes del deudor se procede a solicitar al garante que pague

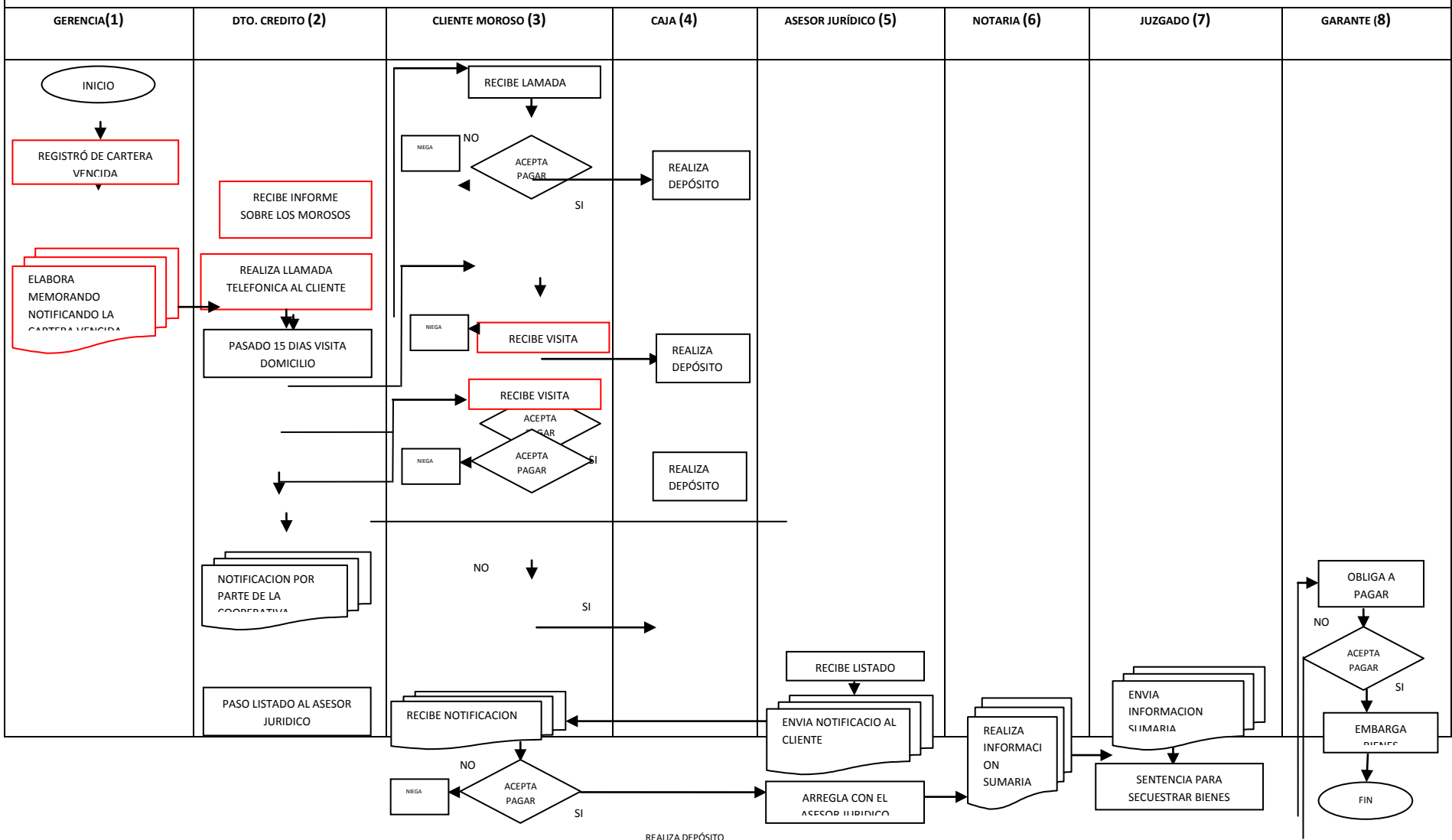
el crédito.

- El Garante si acepta pagar la deuda se acerca a la Cooperativa o se procede al secuestro de los bienes del Garante.



DIAGRAMA DE FLUJO Nº. 13

DEPARTAMENTO:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
PROCESO:	RECUPERACIÓN DE CARTERA
RESPONSABLE:	OFICIAL DE CRÉDITO



--	--	--	--	--	--	--	--

POLÍTICAS

- La tasa de interés que se cobrará por mora o por retraso de cuotas se:
 - A partir del primer día de retraso se cobrará el 2% adicional.
 - A partir de 15 días se cobrará un recargo adicional del 8% del valor de las cuotas vencidas.
- La cartera de morosidad deberá ubicarse a los parámetros no mayores de 3% o 4%:
 - Si la cartera baja del 3% el oficial de créditos se hará acreedor de una comisión equivalente al 1% del valor recuperable.
 - Si la cartera sobrepasa el 4% el oficial de crédito será multado con un equivalente del 2% del incremento de la cartera.
- Todo cliente que no desee pagar la deuda será enviado para juicio.
- Los casos de morosidad que superen los tres meses serán entregados al Asesor Jurídico.
- El Asesor Jurídico enviara la citación correspondiente notificando que se comenzara el trámite respectivo con los Juzgados.
- Si el cliente no paga la deuda el Garante esta comprometido hacerlo.
- Si el cliente y el Garante no deciden pagar la deuda se procederá a incautar los bienes.

CONCLUSIONES

- Al Diseñar un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, este permite mejorar su Gestión Administrativa - Financiera.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” existe ciertas limitaciones con los procesos de la Gestión Administrativa-Financiera por lo cual no ayuda a la consecución de metas y objetivos.
- El Sistema de Control Interno permitirá mejorar la Gestión Administrativa- Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina, logrando cumplir con la eficiencia, eficacia y efectividad de la institución.
- Se comprobó que la entidad no cuenta con un Sistema de Control Interno el mismo que le permita cumplir con las políticas, metas y objetivos.
- Se identificó que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina, sus empleados no cumplen a cabalidad todas las funciones y actividades que tienen que desarrollar.
- También se determinó que la Cooperativa no cuenta con un Manual de funciones y procedimientos, el mismo que sirva como una guía para el personal.
- En la Cooperativa existe muy poco personal que labora, lo cual ha provocado que los empleados tengan que cumplir otras actividades que no están directamente relacionadas con su cargo.

- Los servicios que brinda la Cooperativa son limitados por lo tanto no posee gran cantidad de clientes que quieran pertenecer e invertir sus ahorros para fines productivos.

RECOMENDACIONES

- Un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, mejorará la Gestión Administrativa – Financiera y por ende cada uno de sus recursos deben ser aplicados de manera satisfactoria.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” no debe existir limitaciones para los procesos administrativos-financieros a la cual está sujeta la institución de tal forma que permita cumplir con las metas y objetivos.
- El Sistema de Control Interno permitirá cumplir con las funciones y actividades que debe desarrollarse en la Cooperativa con el fin de satisfacer cada una de las necesidades de los socios.
- Un correcto Diseño de un Sistema Control Interno ayudara a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina, a optimizar la Gestión Administrativa-Financiera y por ende sus recursos; y así cumplir cada una de las funciones en el menor tiempo posible.
- Al aplicar un Sistema de Control Interno se podrá verificar que cada empleado cumpla las funciones y actividades a el encomendadas dependiendo del perfil profesional.
- Se deberá elaborar Manuales de funciones y procedimientos los mismos que ayuden a estructurar correctamente las actividades que cumplir cada uno de sus funcionarios.

- Hay que tener en cuenta que cada empleado deberá cumplir con sus funciones acorde al perfil profesional que este tenga, y pueda desempeñar correctamente su cargo, además es necesario que incremente el personal.
- Al aplicar el Sistema de Control Interno este permitirá el mejoramiento en todas las áreas del servicio al cliente.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Básica

CEPEDA, Gustavo, Auditoría y Control Interno, Editores McGraw Hill, Bogotá, 1997.

HOLMES, Arthur, Auditoría, Principios y Procedimientos, Tomo I, Editorial Limusa S.A., 1994.

KELL, Walter, ZIEGLER, Richard y BOGNTON, William, Auditoría Moderna, Editorial Continental, México.

Ley de Cooperativas, 2007

MEIGS, Walter, LARSEN, Jhon, MEIGS, Robert, Principio de Auditoría, Editorial Diana, Segunda Edición, México, 1986.

PEREZ, Luis, Auditoría de Estados Financieros, Editorial Mac Graw-Hill, Primera Edición, México, 1999.

Bibliografía Consultada

ARENS, A, Alvin, LOEBBECKE, K, James, “Auditoría en un Enfoque Integral”; Sexta Edición, Impreso en México.

COOPERS, Lybrand, “Informe COSO”, Editorial Díaz De Santos, Volúmenes: 1, año 1997.

ESTUPIÑAN Gaitán Rodrigo, Control Interno y Fraudes, Editorial ECOE, Ediciones Colección Textos Universitarios, Primera Edición, Año 2006.

MANTILLA, B, Samuel Alberto, “Control Interno-Estructura Conceptual Integrada”, Segunda Edición, año 2002, Impreso en Colombia.

SANTILLANA, Gonzales Juan Ramón, “Auditoría Santillana”, Tercera Edición, Año 2000, Impreso en México.

Bibliografía Virtual

<http://www.monografias.com/trabajos50/gestion-cultura-organizacional/gestion-cultura-organizacional2.shtml?monosearch> (13/09/2009 13:08)

<http://eva.utpl.edu.ec/door/uploads/96/96/paginas/pagina6.html> 23/10/2009 14:30pm

http://www.uniontransportesmanabi.com/C_Otros.html 30/10/2009 12:40pm

<http://eva.utpl.edu.ec/door/uploads/96/96/paginas/pagina6.html> 10/11/2009 15:45pm

<http://eva.utpl.edu.ec/door/uploads/408/408/paginas/pagina16.html> 18/12/2009 17:15pm

<http://www.infomipyme.com/Docs/NI/Offline/cooperativismo/como%20funciona%20una%20cooperativa%20de%20ahorro.pdf> 19/03/2010 9:30am

http://www.habitamos.com/post/1282920/atenciasup3n_al_cliente 22/03/2010 11:05am

<http://cootraes.com/documents/MANUALFUNCCOOT.pdf> 22/03/2010 14:20pm

<http://www.monografias.com/trabajos57/manual-normas-administrativo/manual-normas-administrativo3.shtml?monosearch> 23/03/2010 10:27am