



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TESIS DE GRADO

**“El control interno administrativo y financiero y su efecto en la
toma de decisiones financieras de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Futuro Lamanense año 2012”**

Previo a la obtención del título de

Contadora Pública Autorizada

AUTORA:

Pérez Matamoros Rosa Angélica

DIRECTORA

ING. Dominga Ernestina Rodríguez Angulo, MSc.

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2013

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHO

Yo, Pérez Matamoros Rosa Angélica, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad Institucional vigente.

Pérez Matamoros Rosa Angélica

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

La suscrita Ing. Dominga Ernestina Rodríguez, M.sc, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada, Pérez Matamoros Rosa Angélica, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de **CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO**, titulada **“EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO Y SU EFECTO EN LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS DE LA COOPERATIVA DE AAHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE AÑO 2012”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias para el efecto.

Ing. Dominga Rodríguez Angulo, MSc.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Presentado al Comité Técnico Administrativo como requisito previo para la
obtención del título de:

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

Aprobado:

ING. MARIANA REYES BERMEO, MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. ELSA ÁLVAREZ MORALES, MSc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

CPA. IRMA ORTEGA TAPIA, MSc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2013

AGRADECIMIENTO

Dejo en constancia mi más sincero agradecimiento.

A Dios por darme la vida y lograr una más de mis metas, a mi Madre, hijos, hermanos, familiares y amigos.

También reitero mis agradecimientos muy sinceros.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, meritoria institución de enseñanza e investigación.

A las Autoridades de la Universidad

Ing. Roque Luis Vivas Moreira, MSc. Rector de la UTEQ, por su misión en beneficio de la colectividad universitaria.

Ing. Guadalupe del Pilar Murillo Campusano, MSc. Vicerrectora Administrativa de la UTEQ, por su trabajo diario y constante que ha obtenido sus resultados en favor de la educación.

Econ. Roger Tomás Yela Burgos, MSc. Director de la Unidad de Estudios a Distancia, por su trabajo arduo y responsabilidad a favor de la población estudiantil.

A la Ing. Dominga Rodríguez, MSc. quién con sus conocimientos ha sabido guiarme en el desarrollo y culminación de mi tesis.

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme en mis estudios. Me han dado todo lo que soy como persona, valores, principios, carácter, empeño, perseverancia, y coraje para conseguir mis objetivos.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.

Rosa Angélica

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO	Página
CARÁTULA	i
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS	iv
MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE TESIS	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRAC	xvii
 CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	 1
1. Introducción	2
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Delimitaciones del problema	5
1.4. Justificación y Factibilidad	5
1.5. Objetivos	6
1.5.1. General	6
1.5.2. Específicos	6
1.6. Hipótesis	7
 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	 8
2.1. Fundamentación Técnica	9
2.1.1. Empresas	9
2.1.2. Tipos de empresas	9
2.1.2.1. Públicas	9
2.1.2.2. Privadas	10
2.3. Control interno	10

2.3.1. Importancia del control interno	10
2.3.1.1. El sistema de control interno	11
2.3.1.2. Componentes de la Estructura de Control Interno	11
2.3.2. Clasificación de los controles internos	12
2.3.3. Métodos para evaluar los controles internos	12
2.3.3.1. Método descriptivo	12
2.3.3.2. Método de cuestionarios	12
2.3.3.3. Método gráfico	13
2.3.3.4. Método descriptivo	13
2.3.3.5. Método de cuestionarios	13
2.3.4. Los cuestionarios de control interno	14
2.3.5. Nivel de confianza para evaluación de controles internos	14
2.3.6. Componentes del control interno	14
2.3.7. Las actividades de control	19
2.3.8. Informe final	19
2.3.8.1. Formulación de informes acerca de hallazgos	20
2.3.9. Seguimiento	20
2.3.9.1. Pasos para evaluar el control interno	21
2.3.9.2. Pruebas de cumplimiento de controles	21
2.3.10. Planeación de control interno	22
2.3.11. Manual	22
2.3.11.1. Manual de políticas y procedimientos	22
2.3.11.2. Estructura del Manual de políticas y procedimientos	23
2.3.11.3. Importancia del Manual de políticas y procedimientos	24
2.4. Base Legal	24
2.4.1. NIIF 8. Norma Internacional de Información Financiera	24
2.4.2. NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores	25
2.4.3. NIC 18 Ingresos	26
2.4.4. Economía Popular y Solidaria	27
2.4.5. Estructura interna y administración	34

2.4.6. Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamánense	35
2.4.6.1. Domicilio, responsabilidad, duración:	35
2.4.6.2. Organización y gobierno	36
2.4.6.3. Funcional de la asamblea general	36
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	38
3.1. Localización y duración de la investigación	39
3.2. Materiales y Equipos	39
3.3. Tipos de investigación	40
3.3.1. Documental	40
3.3.2. Campo	40
3.3.3. Aplicada	40
3.4. Métodos de la investigación	40
3.4.1. Inductivo	40
3.4.2. Deductivo	41
3.4.3. Investigativo	41
3.4.4. Científico	41
3.5. Fuentes	41
3.5.1. Primarias	41
3.5.2. Secundarias	42
3.6. Técnicas e instrumentos de evaluación	42
3.6.1. Observación directa	42
3.6.1. Encuestas	42
3.7. Población y muestra	42
3.7.1 Población	42
3.7.2 Muestra	43
3.8. Procedimiento metodológico	43
3.8.1. Fases del estudio y evaluación del sistema de control interno	44
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1. Resultados	47
4.1.1. Cuestionario de control interno para conocer el grado de	

satisfacción de los socios de la cooperativa ahorro y crédito Futuro Lamanense con el servicio que presta el área de caja	47
4.1.2. Informe del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.	85
4.1.2.1. Resultados del examen del área de directorio	85
4.1.2.2. Resultados del examen al área de compras.	85
4.1.2.3. Resultados del examen al área de servicios/ventas.	86
4.1.2.4. Resultados del examen del área de talento humano	87
4.1.3. Propuesta manual de políticas y procedimientos para el área administrativa y financiera	88
4.1.3.1. Finalidad	88
4.1.3.2. Objetivos	88
4.1.3.3. Actualización	89
4.1.3.4. Uso	89
4.1.3.5. De los Créditos	89
4.1.3.6. Administración del servicio de crédito	114
4.1.3.7. Estrategia de mercado	116
4.1.3.8. Fuente de recursos para la actividad crediticia	116
4.1.3.9. Operaciones de crédito	117
4.1.3.10. Políticas generales de crédito	123
4.1.3.11. Políticas específicas	125
4.1.3.12. Condiciones generales de los créditos	127
4.1.3.13. Destino de las operaciones de crédito	130
4.1.3.14. De las garantías	131
4.1.3.15. Del proceso de crédito	133
4.1.3.16. Recepción de solicitud y confirmación	134
4.1.3.17. Inspección y evaluación de los solicitantes	139
4.1.3.18. Análisis crediticio	139
4.1.3.19. Seguimiento	140
4.1.3.20. De la recuperación de la cartera de créditos	141

4.1.3.21. Acciones Judiciales	143
4.1.3.22. Calificación de créditos y provisión de cartera	144
4.1.3.23. Constitución de provisiones de cartera	145
4.1.3.24. Responsables y frecuencia de la calificación de créditos	145
4.1.3.25. Condonaciones	145
4.1.3.26. Tipos de condonaciones	146
4.1.3.27. Autorización para condonaciones	146
4.1.3.28. Procedimiento de condonación para créditos castigados	147
4.1.3.29. Castigo de créditos	147
4.1.3.30. Información y documentación de expedientes	151
4.2. Discusión	155
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	157
5.1. Conclusiones	158
5.2. Recomendaciones	159
CAPÍTULO V BIBLIOGRAFÍA	160
5.1. Literatura citada	161

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		Pág.
1	Población y Muestra del área administrativa y contable	43
2	Resultados de riesgo y el nivel de confianza de contabilidad.	66
3	Resultados de riesgo y el nivel de confianza de caja.	70
4	Resultados del nivel de confianza del área de crédito.	74
5	Resultados del nivel de confianza en la Gerente Administrativo.	77
6	Resultados de riesgo y nivel de confianza del área de compras.	80
7	Resultados de riesgo y nivel de confianza del área de atención al cliente.	83
8	Resultados del nivel de riesgo y confianza del área de talento humano.	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Pág.
1	Flujograma proceso para el servicio de ahorros a la vista	49
2	Flujograma proceso para el servicio de inversiones	50
3	Flujograma proceso para créditos ordinarios	51
4	Flujograma proceso para microcréditos	52
5	Estructura organizacional de la cooperativa	53

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se realizó en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Sus límites geográficos son: Al Norte con la parroquia Alluriquin provincia de Santo Domingo de Los Tsáchilas, al Sur con el río Calope que le separa a la parroquia Moraspungo con el cantón Pangua, al Este con la parroquia La Esperanza del Cantón Pujilí y Sigchos, y al Oeste con el cantón Valencia y Quinsaloma de la provincia de Los Ríos. Su temperatura media anual es de 23°C y la máxima es de 28 a 30.°C, su extensión territorial es de 66.258 Has.

La investigación se desarrolló en el lapso de 240 días, y corresponde a un análisis cuantitativo y cualitativo referente al control interno. Se planteó como objetivo general Evaluar el control interno administrativo y financiero y su efecto en la toma de decisiones financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense año 2012.

Con el firme propósito de cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación, se utilizaron los métodos: inductivo-deductivo, analítico-sintético y estadístico; los tipos de investigación bibliográfica y de campo específicamente porque se realizó en el lugar de los hechos; se utilizaron técnicas de investigación para la toma de información cualitativa por medio de grupos de enfoque y cuantitativa a través del muestreo realizado al segmento de población comprendido por empleados y funcionarios de la institución, obteniendo resultados de las 367 encuestas realizadas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Se compilaron datos relevantes sobre el desarrollo del proyecto, profundizando la investigación en el control interno, que mediante el diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense año 2012, ha permitido identificar que no posee un manual de funciones, políticas y procedimientos, que guíen a los colaboradores del área administrativa y financiera para que su trabajo sea eficaz.

Para ello se diseñó una propuesta de un manual administrativo y financiero, con políticas y objetivos institucionales, que defina las funciones y los lineamientos que deben seguir los colaboradores de la organización para obtener un proceso de actividades coherente y sistemático que vaya en beneficio de toda la cooperativa.

ABSTRAC

This research project was made in canton La Maná, Cotopaxi Province. Its boundaries are: North Parish Alluriquin the Province of Santo Domingo de Los Tsáchilas, south to the river that separates Calope Parish Moraspungo with Pangua , east of Hope Parish Pujilí and Sigchos Canton, and West by the Canton Quinsaloma Valencia and the province of Los Rios. Its average annual temperature is 23° C and the maximum is 28-30°c, its territory covers 66.258 hectares.

The research took place in the span of 240 days, and corresponds to a quantitative and qualitative analysis relating to internal control. General objective was raised Evaluate administrative and financial internal control and its effect on financial decisions of Savings and Credit Cooperative Future Lamanense 2012.

With the firm intention to meet the objectives in this research methods were used: inductive -deductive , analytic-synthetic and statistician, types of literature and field research specifically because it was held at the scene , is research techniques used for making qualitative information through focus groups and quantitative sampling conducted through the segment of population aged employees and officers of the institution , obtaining results of 367 surveys , with a confidence level of 95 % and a margin of error of 5% .

Relevant data were compiled on the project development , deepening research in internal control that through situational analysis of Savings and Credit Cooperative Future Lamanense 2012, has identified that has no manual functions, policies and procedures, collaborators to guide administrative and financial area so that their work is effective.

To this end, he designed a proposed administrative and financial handbook, policies and institutional objectives, defining the roles and guidelines to be

followed by employees of the organization to obtain a process consistent and systematic activities that will benefit all the cooperative.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1. Introducción

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables, el control interno sirve para ayudar a la empresa a que logre sus metas y sus propósitos en determinados tiempos, con determinados presupuestos minimizando todo riesgo implicado en la consecución de sus objetivos; además genera más confianza ante los socios y sus empleados.

Control Interno es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El Sistema de Control Interno de las Empresas ecuatorianas cada vez toma mayor importancia porque está conformada por una serie de elementos que buscan que la gestión de la organización se desarrolle en cumplimiento de los principios que orientan la función administrativa, de acuerdo con lo establecido en las empresas: Igualdad, Moralidad, Eficacia, Economía, Celeridad, Imparcialidad y Publicidad.

La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción, es decir que las responsabilidades de la gerencia están: Controlar la efectividad de las funciones administrativas, Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa.

Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y liquidez.

La reciente crisis financiera ha puesto de manifiesto la necesidad de profundos cambios en la estructura y funcionamiento de los mercados financieros. El sistema financiero del futuro se caracterizará por menores niveles de apalancamiento, menores descuadres de liquidez y financiación, menor riesgo de contrapartida, instrumentos financieros más simples y transparentes y mejor supervisión y regulación.

El presente proyecto de investigación trata sobre el Control Interno contable a los procesos contables administrativos que generan balances y su incidencia en la entrega oportuna de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense en el periodo del año 2012, ubicada en la provincia de Cotopaxi, Cantón La Maná.

1.1. Planteamiento del problema

La economía se ha convertido en un mundo convulsionante marcado por el movimiento de capitales determinado por un sinnúmero de entidades financieras que pretenden lograr la mayor rentabilidad y estabilidad posible que les permita alcanzar un desarrollo sostenido basado en la solidez y confianza que brindan a sus clientes.

En Ecuador frente a la crisis financiera que afectó drásticamente al conjunto del sistema, las cooperativas de ahorro y crédito pudieron mantener y fortalecer la confianza de los socios y del público en general, convirtiéndose en protagonistas importantes en el sistema financiero privado por su consolidación como el segmento más importante después de los bancos, pero esta aceptación y credibilidad entre sus socios y organismos reguladores pueden verse perjudicadas al incluirse en el contexto de las entidades que no cuentan con información contable actualizada que permita analizar sus problemas actuales y prevenir inconvenientes futuros, obstruyendo su crecimiento y desarrollo para expandirse en todo el territorio ecuatoriano con la confianza y solidez que se requiere en estos tiempos para constituirse en una cooperativa

bien llevada que asegure estabilidad, sostenimiento y progreso económico para la familias y empresas del país.

La importancia del sector cooperativista así como el sector asociativo y comunitario en la provincia de Cotopaxi radica en ser los principales motores de la economía provincial, por su aporte en la generación de empleos y recursos que impulsan no solo el adelanto económico sino también social.

Sin embargo las empresas e instituciones de la provincia de Cotopaxi no son ajenas a la problemática de no contar con información contable actualizada y oportuna, lo que origina toma de decisiones inexactas, retrasos o incumplimientos en la presentación de informes financieros y reportes con sus Organismos de Control, que en algunas ocasiones impiden el normal funcionamiento, incurren en multas y sanciones y en el peor de los casos conllevan al cierre de la empresas, especialmente en aquellas donde la consolidación de información contable depende de algunos departamentos que suministran su información a destiempo y en ocasiones sin cumplirse con los procesos contables establecidos en cada empresa por un inadecuado control.

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense ubicada en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, está bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, su permanencia en el sector financiero desde hace 15 años, se ha debido a la gestión que realiza la cooperativa, la que ha sido reconocida por la comunidad que ha depositado su confianza y la custodia de sus recursos monetarios en manos de la institución; sin embargo existe un gran inconveniente en la obtención de información contable actualizada y por ende el retraso en la entrega de informes financieros a la Administración y Organismo Externo para su control y una debida toma de decisiones, sin información contable actualizada no se puede proyectar resultados futuros, esta información debe permitir que todos los interesados puedan observar y tomar sus decisiones acertadas para así satisfacer los requisitos de representatividad y verificabilidad.

La presente investigación es de gran importancia porque permitirá determinar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y financiera de la cooperativa, y de esta manera se realizará un aporte teórico práctico para mejorar los procesos operativos.

Considerando que uno de los objetivos principales que persigue la cooperativa es el compromiso de mejora continua y que esto involucra no sólo a los de atención y servicio al cliente, sino a todos en general, haciendo necesaria la mejora del control interno de los procesos contables para la generación de balances, con lo que se podrá conocer la situación real de la Cooperativa Futuro Lamanense en el momento requerido para una información y toma de decisiones acertadas y principalmente el cumplimiento a tiempo con las entidades que la rigen.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide en el proceso, administrativo y contable el débil control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense en el periodo 2012?

1.3. Delimitaciones del problema

El objeto de estudio: Control Interno

Campo de acción: Auditoria

Lugar: Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi

Tiempo: 2012.

1.4. Justificación y Factibilidad

El desarrollo del presente trabajo será de significativa utilidad en primera instancia para el Departamento de Contabilidad debido a que las alternativas que se propongan mejorarán los procesos contables a seguir para la consecución de información actualizada, de esta forma se beneficiaría la

Institución debido a que esto permitirá estabilidad económica y funcional en la cooperativa, se podrá conocer la situación real de la misma en el momento requerido, mejorando la comunicación a todos los interesados por la información para la toma de decisiones acertadas.

El control y análisis del desempeño y de los resultados obtenidos a través de la disponibilidad de información contable actualizada, beneficiaría a sus Jefes Departamentales, Consejos Directivos, Gerente General y a los organismos que la controlan a nivel externo, dando cumplimiento con sus obligaciones y satisfaciendo los requerimientos de información, lo cual conlleva a una gestión eficiente, un control y direccionamiento eficaz para impulsar el rendimiento óptimo de la institución ofreciendo seguridad y bienestar económico a sus socios.

La labor investigativa es factible de realización porque cuenta con la disponibilidad tanto de los funcionarios como de información de la entidad, quienes permitirán que las recomendaciones que se planteen se direccionen en la Cooperativa de la manera en que ellos crean conveniente para la institución.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Evaluar el control interno administrativo y financiero y su efecto en la toma de decisiones financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense año 2012.

1.5.2. Específicos

- Identificar el control interno administrativo y financiero que aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

- Realizar el informe del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Elaborar un manual de políticas y procedimientos para el área administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

1.6. Hipótesis

El inadecuado control interno del área financiera genera retraso en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Empresas

LÓPEZ (2009). Una empresa es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que produce un valor material (un beneficio) tanto para las personas que han aportado ese dinero (los propietarios), como para las personas que trabajan con ese dinero en esa empresa (los empleados), a través de la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades interesadas en ellos (los clientes).

OROSCO (2008). Define a empresa como una entidad conformada por personas aspiraciones, realizaciones bienes materiales, capacidades técnicas y capacidad financiera. Todo ello le permite dedicarse a la producción, transformación, y/o prestación de servicios para fortalecer con sus productos y servicios las necesidades o deseos existentes en la sociedad.

2.1.2. Tipos de empresas

2.1.2.1. Públicas

CAMPIÑA Y FERNÁNDEZ (2010). Se caracterizan porque su capital es público porque no persigue el beneficio económico, sino un beneficio social.

FRANKLIN (2007). Aquella en que tanto la propiedad del capital, como su gestión y toma de decisiones están bajo el control gubernamental. Uno de los principales objetivos, pudiendo tener otros, como seguridad nacional u obtener ganancias. Las organizaciones estatales que tienen autonomía financiera no constituyen empresas públicas.

2.1.2.2. Privadas

CAMPIÑA Y FERNÁNDEZ (2010). Es el resto de empresas que funcionan con capital privado y cuyo objetivo último es la obtención de beneficios.

2.3. Control interno

FONSECA (2011). El control interno comprende el plan de organización y todos los sistemas establecidos y coordinados por la gerencia de una compañía para asistirle en el logro de los objetivos de asegurar, tanto como sea práctico, el ordenamiento de una conducta eficiente en los negocios, incluyendo la salvaguarda de activos, la confiabilidad de los registros contables, y la oportunidad en la preparación de estados financieros confiables. La responsabilidad en el establecimiento del sistema de control interno es una de las funciones de la gerencia, así como la fijación de políticas que determinen los objetivos que deben ser cumplidos por el sistema para asegurar una ordenada y eficiente conducta en los negocios.

MANTILLA (2009). El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.

2.3.1. Importancia del control interno

HERNANDEZ (2009). El creciente reconocimiento de la importancia del control interno puede ser atribuido a los siguientes factores:

La amplitud y envergadura de las empresas han aumentado a tal punto que la estructura de su organización ha llegado a ser compleja y muy esparcida. Para

controlar las operaciones con efectividad, la gerencia debe depender de la confianza que le merecen numerosos informes y análisis.

La responsabilidad primaria por la salvaguarda de los activos de las compañías y la prevención y descubrimiento de errores y fraudes recae en la gerencia. El mantenimiento de un sistema adecuado de control interno es indispensable para poder cumplir con esa responsabilidad.

2.3.1.1. El sistema de control interno

HERNANDEZ (2009). El sistema de control interno de la entidad consiste en el plan de organización y de todas las medidas y métodos coordinados dentro de una entidad con fines de:

- Proteger los activos.
- Evitar desembolsos no autorizados.
- Evitar el uso impropio de recursos.
- Evitar el incurrir en obligaciones impropias.
- Asegurar la exactitud y la contabilidad de los datos financieros y administrativos.
- Evaluar las eficiencias administrativas.
- Medir la observación a la política prescrita de la administración.

2.3.1.2. Componentes de la Estructura de Control Interno

COOPER & LIBRAND S.A. (2010), Los componentes del control interno son el cuerpo del sistema y existen por las funciones que desarrollan cada uno de ellos. Proporcionan un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías”:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

2.3.2. Clasificación de los controles internos

CARZOLA (2009). Los clasifica en:

- **Generales.** No tienen un impacto sobre la calidad de las aseveraciones en los estados contables, dado que no se relacionan con la información Contable.
- **Específicos.** Se relacionan con la información Contable y por lo tanto con las aseveraciones de los saldos de los estados contables. Este tipo de controles están desde el origen de la información hasta los saldos finales.

2.3.3. Métodos para evaluar los controles internos

MENDÍVIL (2005). Existen tres métodos para evaluar el control interno.

2.3.3.1. Método descriptivo

Consiste en la explicación por escrito de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del Control Interno. Es decir mediante un memorándum donde se transcribe en forma fluida los distintos pasos de un aspecto operativo.

2.3.3.2. Método de cuestionarios

En este procedimiento se elabora previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación o investigación y a continuación se procede a obtener las respuestas de tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal suerte que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno; no obstante cuando se hace necesario deben incluirse explicaciones más amplias que hagan suficientes las respuestas.

2.3.3.3. Método gráfico

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos, formas, etcétera y por medio de ellos se indican y explican los flujos de operaciones.

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general.

CARDOZO (2006). Existen 3 métodos para efectuar el estudio y evaluar el control interno:

2.3.3.4. Método descriptivo

Consiste en la explicación por escrito de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del Control Interno. Es decir es la formulación mediante un memorando donde se documentan los distintos pasos de un aspecto operativo.

2.3.3.5. Método de cuestionarios

Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierte debilidades del control interno.

2.3.4. Los cuestionarios de control interno

FRANKLIN (2007). Se emplean para obtener la información deseada en forma homogénea. Están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuencialmente y separadas por capítulos o temática específica. La calidad de la información que se obtenga, dependerá de su estructura y forma de presentación. En términos generales, todo cuestionario debe expresar el motivo de su preparación, procurando que las preguntas sean claras y concisas, con un orden lógico y redacción comprensible y facilidad de respuesta evitando recargarlo con demasiadas preguntas. Si el caso lo amerita podrá incluirse un instructivo de llenado.

2.3.5. Nivel de confianza para evaluación de controles internos

CARDOZO (2006). Los niveles de confianza más usuales en el control contable deben oscilar entre 90%; 95% y 99% de cumplimiento, caso contrario se pone en evidencia el problema de las fallas en los procesos administrativos y contables, a través del control interno.

2.3.6. Componentes del control interno

MANTILLA (2009). El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y esta integrados al proceso de administración. Tales componentes son:

Ambiente control: La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia – y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Valoración de riesgos. La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercados, finanzas y otras actividades de manera que opera concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar riesgos relacionados.

Actividades de control. Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

La información y comunicación. Los sistemas de informa y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Monitoreo. Debe monitorearse el proceso total y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede relacionar dinámicamente cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

BLANCO (2003). El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

- El ambiente de control;
- Los procesos de valoración de riesgos de la entidad;
- Los sistemas de información y comunicación;
- Los procedimientos de control; y
- La supervisión y el seguimiento de los controles

El ambiente de control; El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura.

El ambiente de control interno comprende los siguientes elementos:

- Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos. La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos de la gente que los crea, administra, y supervisa. la integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control e influye en el diseño, administración, y supervisión y seguimiento de los otros componentes.
- Compromiso por la competencia. La competencia es el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen el trabajo del individuo. el compromiso por la competencia incluye las consideraciones que hace la administración sobre los niveles de competencia requeridos por los trabajadores particulares y la manera como esos niveles se convierten en las habilidades y el conocimiento requerido.
- Participación de quienes están a cargo del gobierno. La conciencia de control que tiene una entidad está influenciada de manera importante por quienes están a cargo del gobierno.
- Filosofía y estilo de operación de la administración. La filosofía y el estilo de operación de la administración comprenden un rango amplio de características pueden incluir lo siguiente: actitudes y acciones de la administración hacia la presentación de informes financieros (selección conservadora o agresiva entre los principios de contabilidad alternativos disponibles, y conciencia y conservadurismo administración frente al procesamiento de información y frente a las funciones y el personal de contabilidad.
- Estructura organizacional. La estructura organizacional de una entidad provee de estructura conceptual dentro de la cual se plantean, ejecutan, controlan, y revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad.

- Asignación de autoridades y responsabilidad. este factor incluye la manera como se asignan la autoridad y la responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de la relación y autorización.
- Políticas y prácticas de recursos humanos. las políticas y prácticas de recursos humanos, consejería, promoción, compensación, y acciones remediales.
- Aplicación a entidades pequeñas. las entidades pequeñas pueden implementar los elementos del ambiente de control de manera diferente a la como lo hacen las entidades más grandes.

Los procesos de valoración de riesgos de la entidad. El proceso de valoración de riesgos de la entidad es su proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que ello se derivan. Para propósitos de la prestación de informes financieros, el proceso de valoración de riesgos de la entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos relevantes para la preparación de estados financieros que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos

Los riesgos pueden seguir o cambiar a causa de circunstancias tales como las siguientes:

- Cambios en el entorno de operaciones
- Personal nuevo.
- Sistemas de información nuevos o modernizados.
- Crecimiento rápido.
- Nuevas tecnología.
- Modelos de negocio, productos o actividades nuevos.
- Reestructuración corporativa.
- Operaciones extranjeras expandidas.
- Nuevos pronunciamientos de contabilidad.

- Aplicación a entidades pequeñas.

Los sistemas de información y comunicación. Un sistema de información consta de infraestructura, software, gente, procedimientos, y datos. La infraestructura y el software estarán ausentes o tendrán menor significado, en los sistemas que son exclusiva o principalmente manuales. Muchos sistemas de información hacen uso extensivo de la tecnología de la información.

Los procedimientos de control. Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales.

Generalmente los procedimientos de control que pueden ser relevantes para una auditoría se pueden categorizar como políticas y procedimientos que se relacionan con lo siguiente:

- Revisiones del desempeño
- Procesamiento de información
- Controles físicos
- Segregación de funciones
- Aplicación a entidades pequeñas

La supervisión y el seguimiento de los controles. La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades de supervisión y

seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos.

2.3.7. Las actividades de control

SELGER (2012). Las actividades de control interno son muchas y se diferencian de una organización a otra dependiendo de variables como su tamaño, estructura general, posición geográfica, volumen de operaciones, actividad económica, aplicación de ciencia y tecnología, relevancia social e influencia política, además de otros aspectos.

2.3.8. Informe final

FRANKLIN (2007). El informe es el documento que señala los hallazgos de las auditorías como las conclusiones y recomendaciones generadas en relación con los objetivos propuestos para el examen de que se trate.

Al término de cada intervención, el titular de la instalación de control debe presentarlo a la autoridad competente, por escrito y con su firma.

En la presentación de informes de auditorías se tiene que considerar la forma, el contenido y la distribución de los mismos.

Forma

- Oportunidad
- Completo
- Exactitud
- Objetividad
- Convincente
- Claridad
- Concisos
- Utilidad

Contenido

- Objetivo, alcance y metodología
- Resultados de auditoría
- Recomendaciones
- Declaraciones
- Declaración sobre normas de auditoría
- Cumplimiento de las disposiciones jurídicas-administrativas
- Incumplimiento
- Presentación directa de informes sobre actos ilícitos.
- Controles administrativos
- Opiniones de los funcionarios responsables.
- Reconocimiento de logros notables.
- Asuntos que requieran de estudio adicional.

2.3.8.1. Formulación de informes acerca de hallazgos

WHITTINGTON Y PANY (2005). Al momento de la conclusión final de trabajo de auditoría, los auditores deben resumir sus hallazgos relacionados con los propósitos fundamentales de la auditoría. El informe incluirá mejoramientos sugeridos en las políticas y procedimientos operacionales de la unidad, y una lista de las situaciones en las que el procedimiento con las políticas y procedimientos existentes no es el adecuado.

2.3.9. Seguimiento

FRANKLIN (2007). Es importante señalar que el propósito fundamental de la auditoría, consiste en contribuir a que las acciones correctivas y de mejora se lleven a cabo, por lo cual, una vez definidas las recomendaciones y observaciones, la instancia fiscalizadora llevará un control de seguimiento de las medidas adoptadas, a fin de que las fechas señaladas en el informe de auditoría se visite al área auditada, y se compruebe su cumplimiento en los términos y fechas establecidas.

2.3.9.1. Pasos para evaluar el control interno

GALINDO (2006). Tenemos que contemplar los aspectos relevantes para poder diseñar un sistema de control interno que consiste en los siguientes pasos:

- Identificar los departamentos involucrados y relacionarlos con documentos o medios magnéticos
- Analizar la segregación de funciones
- Identificar los puntos débiles de control
- Para cada punto de control posibles, detallar la totalidad de los errores posibles
- Para cada uno de los posibles errores arriba identificados establecer un método de control
- Para los métodos de control establecidos analizar su costo beneficio
- Para los métodos de control establecidos analizar la segregación de funciones.

2.3.9.2. Pruebas de cumplimiento de controles

FERNANDEZ (2005). La pruebas de cumplimiento se llevan a cabo para asegurarse de que los controles diseñados por la entidad están siendo utilizados y funcionados como se ha definido y establecido teóricamente y durante todo el periodo que se está analizando. Estas pruebas son necesarias si se va a confiar en los procedimientos de control descritos anteriormente

Los objetivos de la prueba de cumplimiento son:

1. Que los controles funcionan como se han definido en base a la narrativa, flujo gramas, cuestionarios, etc.
2. Que los controles han sido aplicados durante todo el periodo objeto del análisis en el cual se otorga la confianza.
3. Que los controles definidos por la empresa se han aplicado de una forma correcta.

4. Que los controles han tenido, como resultado de su aplicación, la corrección de errores identificados.

Las pruebas de cumplimiento de controles pueden clasificarse, en base a su forma de aplicación, como sigue:

- De observación e indagación de que se ha realizado el control.
- De inspiración física sobre la aplicación de ese control.
- De repetición de la aplicación de ese control.

2.3.10. Planeación de control interno

MANTILLA (2009). El auditor debe planear de apropiada la auditoría de control interno a la información financiera y supervisar de manera apropiada a cualesquiera auxiliares.

2.3.11. Manual

SWIFT (2005). El objetivo de los manuales es similar a alguien que trata de conservar en la memoria todas las experiencias y los encuentros que tuviera con otra persona, institución, negocios o a lo largo de toda su vida. Es la memoria que guarda la información y recuerdos acerca de nuestras vivencias. Disponer de este conocimiento y poder actuar con base en él oportunamente, puede determinar el éxito en los negocios.

2.3.11.1. Manual de políticas y procedimientos

WHEELEN & HUNGER (2007). El Manual de Procedimientos constituye un sistema de pasos sucesivos o técnicas que describen en detalle la manera de realizar una tarea o un trabajo en particular. Por lo general enumeran las diversas actividades que se deben realizar para completar el programa de la organización.

2.3.11.2. Estructura del Manual de políticas y procedimientos

HERNANDEZ (2009). Uno de los progresos más importantes en la auditoría independiente durante los últimos años ha sido la constantemente creciente comprensión, tanto por la gerencia como por el auditor, de la naturaleza complementaria de sus respectivas responsabilidades y de su dependencia mutua para cumplir con dichas responsabilidades.

SORIANO (2008). Estructura de un manual. Su estructura comprende lo siguiente:

- a) **Encabezamiento.** Este debe tener la siguiente información:
 - Nombre de la empresa u organización.
 - Departamento, sección o dependencia en las cuales se llevan a cabo los procedimientos descritos. Título bastante bueno, pero que de idea clara y precisa de su contenido.
 - Índice o tabla de contenido de un criterio de relación de los elementos que contiene el manual.
- b) **El Cuerpo del Manual.** Este debe contener la siguiente información:
 - Descripción de cada uno de los términos o actividades que conforman el procedimiento, con indicaciones de cómo y cuándo desarrollar las actividades.
- c) **Glosario de Términos.** Al final del manual se debe incluir los siguientes datos:
 - Anexos o apéndices como complementos explicativos de aquellos aspectos del manual que lo ameriten.
 - Fecha de emisión del procedimiento para determinar su vigencia.
 - Nombre de la entidad responsable de la elaboración del manual y su contenido.

2.3.11.3. Importancia del Manual de políticas y procedimientos

ROBBINS (2005). La ausencia de políticas y procedimientos documentados, podría llevarnos a creer que los empleados se conducirán por sí solos, en forma congruente con los intereses de la organización...Las políticas establecen esfuerzos para influir en las metas y en los procesos usados en la toma de decisiones y los procedimientos son la guía para ser eficiente en el trabajo.

SORIANO (2008). El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad como la de control interno, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero, de allí su importancia.

2.4. Fundamentación Legal

2.4.1. NIIF 8. Norma Internacional de Información Financiera

7. La expresión “máxima autoridad en la toma de decisiones de operación” designa una función y no necesariamente a un directivo con un cargo específico. Esa función consiste en la asignación de recursos a los segmentos de operación de una entidad y la evaluación de su rendimiento. Con frecuencia, la máxima autoridad en la toma de decisiones de operación de una entidad es su presidente ejecutivo o su director de operaciones, pero podría ser también, por ejemplo, un grupo de directores ejecutivos u otros.

8. En muchas entidades, las tres características de los segmentos de operación descritas en el párrafo 5 identifican claramente a sus segmentos de operación. No obstante, una entidad puede elaborar informes en los que sus actividades de negocio se presenten de diversas formas. Si la máxima autoridad en la toma de decisiones de operación utilizase más de un tipo de información segmentada, otros factores podrían servir para identificar a un determinado conjunto de componentes como segmentos de operación de una entidad, entre

ellos la naturaleza de las actividades de negocio de cada componente, la existencia de gestores responsables de los mismos y la información presentada al consejo de administración.

9. Generalmente, un segmento de operación tiene un responsable del segmento que rinde cuentas directamente a la máxima autoridad en la toma de decisiones de operación y se mantiene regularmente en contacto con ella, para tratar sobre las actividades de operación, los resultados financieros, las previsiones o los planes para el segmento. El término “responsable del segmento” identifica una función, y no necesariamente a un directivo con un cargo específico. En algunos segmentos de operación, la máxima autoridad en la toma de decisiones de operación podría ser también el responsable del segmento. Un mismo directivo podría actuar como responsable del segmento para varios segmentos de operación. Cuando en una organización haya más de un conjunto de componentes que cumplen las características descritas en el párrafo 5, pero sólo uno de ellos cuente con responsable del segmento, este conjunto constituirá los segmentos de operación.

10. Las características descritas en el párrafo 5 pueden aplicarse a dos o más conjuntos de componentes que se solapen y para los que existan responsables. Esta estructura es referida a veces como organización matricial

2.4.2. NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores

El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. La Norma trata de realzar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en periodos anteriores, y con los elaborados por otras entidades.

Políticas contables

Políticas contables son los principios, bases, acuerdos reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros. Cuando una NIIF sea específicamente aplicable a una transacción, otro evento o condición, la política o políticas contables aplicadas a esa partida se determinarán aplicando la NIIF en cuestión, y considerando además cualquier Guía de Implementación relevante emitida por el IASB para esa NIIF.

En ausencia de una NIIF o una interpretación que sea aplicable específicamente a una transacción o a otros hechos o condiciones, la gerencia deberá usar su juicio en el desarrollo y aplicación de una política contable, a fin de suministrar información que sea relevante y fiable. Al realizar los juicios descritos en el párrafo 10, la gerencia se referirá y considerará la aplicabilidad de las siguientes fuentes en orden descendente: (a) los requisitos y guías establecidos en las NIIF que traten temas similares y relacionados; y (b) las definiciones, criterios de reconocimiento y conceptos de medición establecidos para los activos, pasivos, ingresos y gastos en el Marco Conceptual.

Una entidad seleccionará y aplicará sus políticas contables de manera uniforme para transacciones, otros eventos y condiciones que sean similares, a menos que una NIIF requiera o permita establecer categorías de partidas para las cuales podría ser apropiado aplicar diferentes políticas. Si una NIIF requiere o permite

2.4.3. NIC 18 Ingresos

Los ingresos de actividades ordinarias procedentes de la venta de bienes deben ser reconocidos y registrados en los estados financieros cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones: (a) la entidad ha transferido al comprador los riesgos y ventajas, de tipo significativo, derivados de la propiedad de los bienes; (b) la entidad no conserva para sí ninguna implicación en la gestión corriente de los bienes vendidos, en el grado usualmente asociado con la propiedad, ni retiene el control efectivo sobre los

mismos; (c) el importe de los ingresos de actividades ordinarias puede medirse con fiabilidad; (d) es probable que la entidad reciba los beneficios económicos asociados con la transacción; y (e) los costos incurridos, o por incurrir, en relación con la transacción pueden ser medidos con fiabilidad.

2.4.4. Economía Popular y Solidaria

Es el conjunto de instituciones, recursos, y capacidades con los que los trabajadores y sus unidades domésticas en formas de organizaciones cooperativas, asociativas o comunitarias realizan las actividades de producción, distribución, circulación, financiamiento y consumo para generar bienes y servicios para el autoconsumo colectivo o intercambio en el mercado, y así generar ingresos a partir del trabajo y la cooperación de sus miembros, para satisfacer necesidades individuales, familiares y organizativas, garantizando la producción y reproducción ampliada de la vida de todos sus integrantes.

El Art. 283-2 de la Constitución, establece que la Economía Popular y Solidaria está conformada por los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios, a continuación definiremos cada uno de ellos:

a. El sector asociativo, es el conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios socialmente necesarios, auto abastecerse de materias primas, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada

La Constitución de la República a lo largo de su articulado establece un tratamiento específico y diferenciado del Estado para potenciar, fortalecer y desarrollar a la Economía Popular y Solidaria en aspectos como: soberanía alimentaria, sistema financiero, el régimen de propiedad, el régimen laboral, el conocimiento y la tecnología, entre otros, con la clara finalidad de propiciar las condiciones objetivas para que la Economía Popular y Solidaria y, su base más

amplia, la Economía Popular, en la trayectoria del cambio institucional del nuevo régimen de desarrollo, mantengan una relación dinámica y equilibrada con la Economía Pública y Privada.

LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA COOPERATIVO Y FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO (2012).

Art. 1.- Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, así como la organización y funciones de la Superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, (SSPS), en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

El Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario está integrado por sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de control de gestión, solvencia y prudencia financiera y estarán bajo el control y vigilancia de la Superintendencia del Sistema Popular y Solidario, dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica.

Forman parte del Sistema las organizaciones de integración de sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro, cooperativas u otras formas asociativas y solidarias de propiedad, las instituciones auxiliares del Sistema, las empresas comunitarias, las empresas solidarias de salud, las pre cooperativas, los fondos de empleados, las asociaciones mutualistas, las empresas de servicios en las formas de administraciones públicas cooperativas, las empresas asociativas de trabajo y en general, todas aquellas formas asociativas solidarias que cumplan con las características

mencionadas en el presente Título y serán controladas por la Superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en el ámbito de su competencia.

Art. 2.- El objeto de la presente ley es el determinar el marco conceptual que regula el Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, crear la superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, constituir el Fondo de Fomento Productivo Marginal (FFPM), dictar normas sobre las actividades de las entidades de naturaleza popular y solidaria, así como, expedir otras disposiciones en correspondencia con lo previsto en la Constitución de la República.

Art. 3.- Para efectos de la presente ley, se denomina Sistema Económico Popular y Solidario, al sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía.

Ar. 4.- El Estado garantizará el libre desarrollo de las Entidades del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, mediante el estímulo, promoción, protección y vigilancia, sin perjuicio de su natural autonomía. Se declara de interés común la protección, promoción y fortalecimiento de las cooperativas y demás formas asociativas y solidarias de propiedad como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia, a la equitativa distribución de la propiedad y del ingreso y a la racionalización de todas las actividades económicas, en favor de la comunidad y en especial de las clases populares.

Art.5.- Son principios del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario:

- a) Los mecanismos de cooperación tienen primacía sobre los medios de producción.
- b) Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.

- c) Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
- d) Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
- e) Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
- f) Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.
- g) Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
- h) Autonomía, autodeterminación y autogobierno.
- i) Servicio a la comunidad.
- j) Integración con otras organizaciones del mismo sector.
- k) Promoción de la cultura ecológica.
- l) Establecer la irrepartibilidad de las reservas sociales y, en caso de liquidación, la del remanente patrimonial.
- m) Destinar sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social, al crecimiento de sus reservas y fondos, y a reintegrar a sus asociados parte de los mismos en proporción al uso de los servicios o a la participación en el trabajo de la empresa, sin perjuicio de amortizar los aportes y conservarlos en su valor real.

Art. 7.- Son sujetos de la presente ley las personas jurídicas organizadas para realizar actividades sin ánimo de lucro, en las cuales los trabajadores o los usuarios según el caso, son simultáneamente sus aportantes y gestores, creadas con el objeto de producir, distribuir y consumir conjunta y eficientemente, bienes y servicios para satisfacer las necesidades de sus miembros y al desarrollo de obras de servicio a la comunidad en general, observando en su funcionamiento las siguientes características:

- a) Estar organizada como empresa que contemple en su objeto social, el ejercicio de una actividad socioeconómica, tendiente a satisfacer necesidades de sus asociados y el desarrollo de obras de servicio comunitario.
- b) Tener establecido un vínculo asociativo, fundado en los principios y fines contemplados en la presente ley.

- c) Tener incluido en sus estatutos o reglas básicas de funcionamiento la ausencia de ánimo de lucro, movida por la solidaridad, el servicio social o comunitario.
- d) Garantizar la igualdad de derechos y obligaciones de sus miembros sin consideración a sus aportes.
- e) Establecer en sus estatutos un monto mínimo de aportes sociales no reducibles, debidamente pagados, durante su existencia.
- f) Integrarse social y económicamente, sin perjuicio de sus vínculos con otras entidades sin ánimo de lucro que tengan por fin promover el desarrollo integral del ser humano.

Art. 8.- Las personas jurídicas, sujetas a la presente ley, estarán sometidas al control social, interno y técnico de sus miembros, mediante las instancias que para el efecto se creen dentro de la respectiva estructura operativa, siguiendo los ordenamientos dispuestos por la ley y los estatutos.

Para salvaguardar el principio de autogestión, los asociados, durante el proceso de elección de sus dignatarios, procurarán establecer criterios que tengan en cuenta la capacidad y las aptitudes personales, el conocimiento, integridad ética y la destreza de quienes ejercen la representatividad. Las organizaciones del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en sus estatutos, establecerán rigurosos requisitos para el acceso a los órganos de administración, y vigilancia, tomando en cuenta los criterios anteriormente anotados.

Art. 9.- El Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, por intermedio de sus organizaciones deberán realizar las operaciones que sean necesarias y convenientes para dar cumplimiento a su objeto social o extender sus actividades, mediante sistemas de integración vertical y horizontal, estableciendo redes de intercooperación territoriales o nacionales y planes económicos, sociales y culturales de conjunto.

Art. 10.- En el mismo sentido de integración, las entidades del Sistema deberán hacer planes sociales y de carácter educativo y cultural, mediante la centralización de recursos en organismos de segundo grado o instituciones auxiliares especializadas en educación solidaria, que permitan el cumplimiento de las normas dispuestas en la presente ley, que ayuden a consolidar la cultura solidaria de sus asociados y contribuyan a la ejecución de programas de índole similar establecidos en los planes territoriales de desarrollo.

Art. 11.- Las entidades sujetas de la presente ley podrán participar en el diseño, debate, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo de acuerdo a la Organización territorial del Estado establecida en la Constitución de la República, en especial para introducir en ellos programas que beneficien e impulsen de manera directa la participación y desarrollo de su comunidad coherente y armónico con el desarrollo y crecimiento territorial. En todo caso, en la adopción de planes territoriales y programas específicos de los entes territoriales, que incidan en la actividad de las organizaciones del Sistema, se podrá tomar en cuenta la opinión de las entidades del sector que se encuentren directamente afectadas.

Art. 12.- Las organizaciones del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, podrán asociarse entre sí para el mejor cumplimiento de sus fines económicos, sociales o culturales en organismos de segundo grado de carácter nacional o regional. Aquellos de índole económica serán especializados en determinado ramo o actividad. En dichos organismos podrán participar además otras instituciones de derecho privado sin ánimo de lucro que puedan contribuir o beneficiarse de las actividades de estos.

Los organismos de segundo grado de carácter nacional requieren, para constituirse de un número mínimo de diez (10) entidades.

Los organismos de segundo grado de carácter regional requieren para constituirse de un número mínimo de cinco (5) entidades.

La Superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, excepcionalmente y cuando las condiciones socioeconómicas lo justifiquen, podrá autorizar la participación en los organismos de segundo grado de carácter económico en calidad de asociados, a personas naturales, con derecho a participar hasta en una tercera parte en los órganos de administración y vigilancia, para garantizar la representación mayoritaria de las personas jurídicas. Los derechos de votación de las personas naturales asociadas se establecerán en los estatutos.

Art. 13.- Los organismos de segundo grado que integran cooperativas y otras formas asociativas y solidarias de propiedad, podrán crear organismos de tercer grado, de índole regional, nacional o sectorial, con el propósito de orientar procesos de desarrollo del movimiento y unificar acciones de defensa y representación nacional o internacional. Un organismo de tercer grado solo podrá constituirse con un número no inferior de doce (12) entidades.

Los organismos de tercer grado existentes, a partir de la vigencia de la presente ley deberán adaptar sus estatutos a los enunciados del presente artículo, indicando con precisión su radio de acción los sectores económicos o las formas asociativas o solidarias que representan.

Art. 14.- Las organizaciones del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario podrán también convenir la realización de una o más operaciones en forma conjunta, estableciendo cuál de ellas debe asumir la gestión y responsabilidad ante terceros. En ningún caso se podrá establecer convenios para la realización de operaciones que no les estén expresamente autorizadas.

Art. 15.- A los organismos de segundo y tercer grado le serán aplicables en lo pertinente, las normas legales previstas en esta ley.

Art. 16.- Las entidades del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, habrán de diseñar y poner en operación estrategias de integración de sus actividades y procesos productivos, con la finalidad de:

- a) Acceder a las ventajas de las economías de escala;
- b) Abatir costos;
- c) Incidir en precios;
- d) Estructurar cadenas de producción y comercialización;
- e) Crear unidades de producción y de comercialización, y
- f) Realizar en común cualquier acto de comercio, desarrollo tecnológico o cualquier actividad que propicie una mayor capacidad productiva y competitiva de los propios organismos cooperativos.
- g) Acceder a créditos e incidir en las tasas de interés activas y pasivas.

2.4.5. Estructura interna y administración

LEY DE COOPERATIVAS (2004). Art. 30.- El gobierno, administración, contraloría y fiscalización de una cooperativa se hará a través de la Asamblea General de Socios, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de la Gerencia y de las Comisiones Especiales, de conformidad con las atribuciones señaladas en esta Ley, en el Reglamento General y en el estatuto para cada uno de dichos organismos.

Art. 31.- La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa, y sus decisiones son obligatorias para todos los socios. Estas decisiones se tomarán por mayoría de votos. En caso de empate, quien presida la Asamblea tendrá voto dirimente.

Art. 32.- Las Asambleas Generales pueden ser ordinarias o extraordinarias, y serán convocadas por el Presidente de la Cooperativa. Las primeras se reunirán por lo menos dos veces al año, en el mes posterior a la realización del balance semestral. Y las segundas se llevarán a efecto a pedido del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, del Gerente o de por lo menos la tercera parte de los socios.

Art. 33.- El voto en las Asambleas Generales no podrá delegarse, excepto en el caso de cooperativas numerosas o de socios que vivan en lugares distantes del domicilio de la cooperativa, de conformidad con las disposiciones constantes en el Reglamento General y en el estatuto.

Art. 34.- La Asamblea General podrá sesionar con la concurrencia de la mayoría de los socios efectivos de la cooperativa. En tratándose de la segunda convocatoria, podrá hacerlo con el número de socios asistentes.

Art. 35.- 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. 36.- El Presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General.

2.4.6. Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamánense

LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO (2011).

2.4.6.1. Domicilio, responsabilidad, duración:

El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

2.4.6.2. Organización y gobierno.

ESTRUCTURA INTERNA: El gobierno, dirección, administración y control Interno de la Cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

1. Asamblea General de Socios o de Representantes;
2. Consejo de Administración;
3. Consejo de Vigilancia;
4. Gerencia; y,
5. Comisiones Especiales.

2.4.6.3. Funcional de la asamblea general

Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, la Asamblea General, tendrá las siguientes atribuciones:

- ✓ Aprobar y reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de Elecciones;
- ✓ Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia;
- ✓ Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
- ✓ Nombrar auditor Interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;
- ✓ Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica

automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea;

- ✓ Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
- ✓ Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el Reglamento Interno.
- ✓ Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
- ✓ Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución;
- ✓ Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
- ✓ Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
- ✓ Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
- ✓ Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor Interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales;
- ✓ Conocer las tablas de remuneraciones y de ingresos que, por cualquier concepto, perciban el Gerente y los ejecutivos de la organización;
- ✓ Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su redención.

CAPÍTULO III
MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Localización y duración de la investigación

El presente proyecto de investigación se la realizó en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi. Sus límites geográficos son: Al Norte con la Parroquia Alluriquin Provincia de Santo Domingo de Los Tsáchilas, al Sur con el río Calope que le separa a la Parroquia Moraspungo con el Cantón Pangua, al Este con la Parroquia La Esperanza del Cantón Pujilí y Sigchos, y al Oeste con el cantón Valencia y Quinsaloma de la Provincia de Los Ríos. Su temperatura media anual es de 23°C y la máxima es de 28 a 30.°C, su extensión territorial es de 66.258 Has. El trabajo investigativo tuvo una duración de 240 días.

3.2. Materiales y Equipos

Equipos y materiales que se utilizó en la investigación:

Equipos	Cantidad
Computadora	1
Impresora	1
Materiales	
Cartuchos de tinta negra	1
Cartuchos de Tinta de color	1
Resmas de papel bond INEN A4	3
Carpetas	6
Regla	1
Lápices	4
Lapiceros	3
Corrector	1
Borrador	2
CD	10
Empastados	2
Leyes y Reglamentos	1
Diccionario de consultas	1

3.3. Tipos de investigación

3.3.1. Documental

Permitió obtener información necesaria mediante el uso de fuente de carácter documental como: Artículos científicos, internet, tesis, entre otros.

3.3.2. Campo

La investigación se desarrolló en el sitio de la problemática identificada el cual es el Cantón La Maná, su investigación fue en el área urbana, la cual permitió una visión real del problema planteado con la finalidad de encontrar soluciones a mediano plazo.

3.3.3. Aplicada

Se realizó entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Caracterizadas por su interés, esta investigación buscará conocer, hacer, actuar para construir y modificar.

3.4. Métodos de la investigación

3.4.1. Inductivo

La aplicación de este método permitió realizar un estudio general del proceso funcional y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, las mismas que se obtendrá por la observación, encuesta y entrevistas.

3.4.2. Deductivo

Este método se lo aprovechó en el razonamiento necesario para obtener datos requeridos partiendo de los hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones.

3.4.3. Investigativo

Con este método se definió la aplicación de los discernimientos adquiridos y el dominio de los procedimientos científicos, aplicado a cada una de las fases como; el diagnóstico del control interno, informe final y propuesta de solución.

3.4.4. Científico

Para realizar este proyecto de control interno se aplicaron casos fijados de antemano, con el fin de alcanzar conocimientos válidos mediante instrumentos confiables, secuencias de fórmulas, que permitieron responder preguntas y obtener resultados válidos.

3.5. Fuentes

3.5.1. Primarias

Para conocer el criterio de la población se aplicó un cuestionario que permitieron determinar el nivel de confianza y riesgo del área administrativa y contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” en el periodo 2012

3.5.2. Secundarias

La obtuvo al investigar y conocer sobre las teorías y resultados ya establecidos mediante recopilación bibliográfica de libros, revistas, internet y otros documentos relacionados a la investigación.

3.6. Técnicas e instrumentos de evaluación

En la investigación se utilizó técnicas basadas en el levantamiento de la información cualitativa, por medio de grupos de enfoque, y cuantitativa a través del muestreo.

3.6.1. Observación directa

Se aplicó esta técnica para conocer el sistema de operación, estructura organizativa entre otros aspectos importantes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”, mediante la visita que se realice.

3.6.2. Encuestas

Se aplicó encuestas a los empleados de la Cooperativa para desarrollar el control interno mediante un cuestionario de preguntas cerradas.

3.7. Población y muestra

3.7.1. Población

La población fue el personal administrativo que suman un total de 17 con líneas de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” en el periodo 2012 y un flujo de 100 cliente diarios.

Cuadro 1. Población y Muestra del área administrativa y contable

Denominación	Cantidad
Gerente	1
Asistente de gerencia	1
Contador general	1
Auxiliar De contabilidad	1
Jefe de crédito	1
Inspector de crédito	2
Notificador de cobranza	1
Jefes operacionales	1
Cajeros	2
Jefe de sistema	1
Atención al cliente	1
Servicios varios	1
Guardia	1
Odontólogo	1
Medico	1
Total	17

3.7.2 Muestra

Por considerarse una población finita esta representará el 100% de la muestra.

3.8. Procedimiento metodológico

Para realizar el diagnóstico del control interno en la Cooperativa Futuro La manense, se dialogó con la Gerente para conocer el criterio, las actividades y procedimientos utilizados por el personal, ya que nos permite identificar los posibles errores que puedan surgir en los procesos para ello se siguen las siguientes fases.

3.8.1. Fases del estudio y evaluación del sistema de control interno

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. Un cuestionario, 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.

Representación gráfica del sistema. La representación gráfica 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.

La información que debe formar parte de un diagrama de flujo, son:

- Los procedimientos para iniciar la acción, como la autorización del suministro,
- Imputación a centros de coste, etc.
- La naturaleza de las verificaciones rutinarias, como las secuencias numéricas, los precios en las solicitudes de compra, etc.
- La división de funciones entre los departamentos,
- La secuencia de las operaciones,
- El destino de cada uno de los documentos (y sus copias).
- La identificación de las funciones de custodia

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. El auditor 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 período.

El objetivo de las pruebas de cumplimiento es quedar satisfecho de que una técnica de control estuvo operando efectivamente durante todo el período de auditoría.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Cuestionario de control interno para conocer el grado de satisfacción de los socios de la cooperativa ahorro y crédito Futuro Lamanense con el servicio que presta a todos sus asociados.

OBJETIVO:

Determinar el grado de satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, con la atención que reciben por parte de la institución.

PLAN DE CONTROL INTERNO

NOMBRE DEL EXAMEN

Área Administrativa Contable.

ANTECEDENTES

Se efectuará el presente examen con el fin de conocer si las labores contables administrativas son programadas, supervisadas y ejecutadas de la mejor manera.

OBJETIVOS

- Verificar si las funciones que establece el Manual de Funciones se cumplen.
- Comprobar si se realiza un control de los datos arrojados del sistema con los registros físicos contables.
- Verificar si los documentos son debidamente archivados y custodiados.

- Verificar si las personas encargadas del Área Contable cumplen con los requisitos para el puesto.

ALCANCE

Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense., período 2012.

PROCEDIMIENTO

- Se elaboró Cuestionarios de Control Interno
- Evaluar Sistemas de Control Interno.
- Evaluar el Manual de Funciones del personal del área.
- Elaborar el Borrador del Informe
- Discutir el Borrador del Informe.
- Presentar el Informe Final.

TÉCNICAS A UTILIZAR

- Cuestionario
- Entrevista.
- Observación.

TIEMPO ESTIMADO

8 Días.

PERSONAL ASIGNADO

Autora de la Tesis

FLUJO DE PROCESOS

Se realizó enfocado en los elementos administrativo y financiero de los servicios y productos.



Figura 1. Flujograma proceso para el servicio de ahorros a la vista

Fuente: Cooperativa Futuro Lamanense
Elaboración: La autora

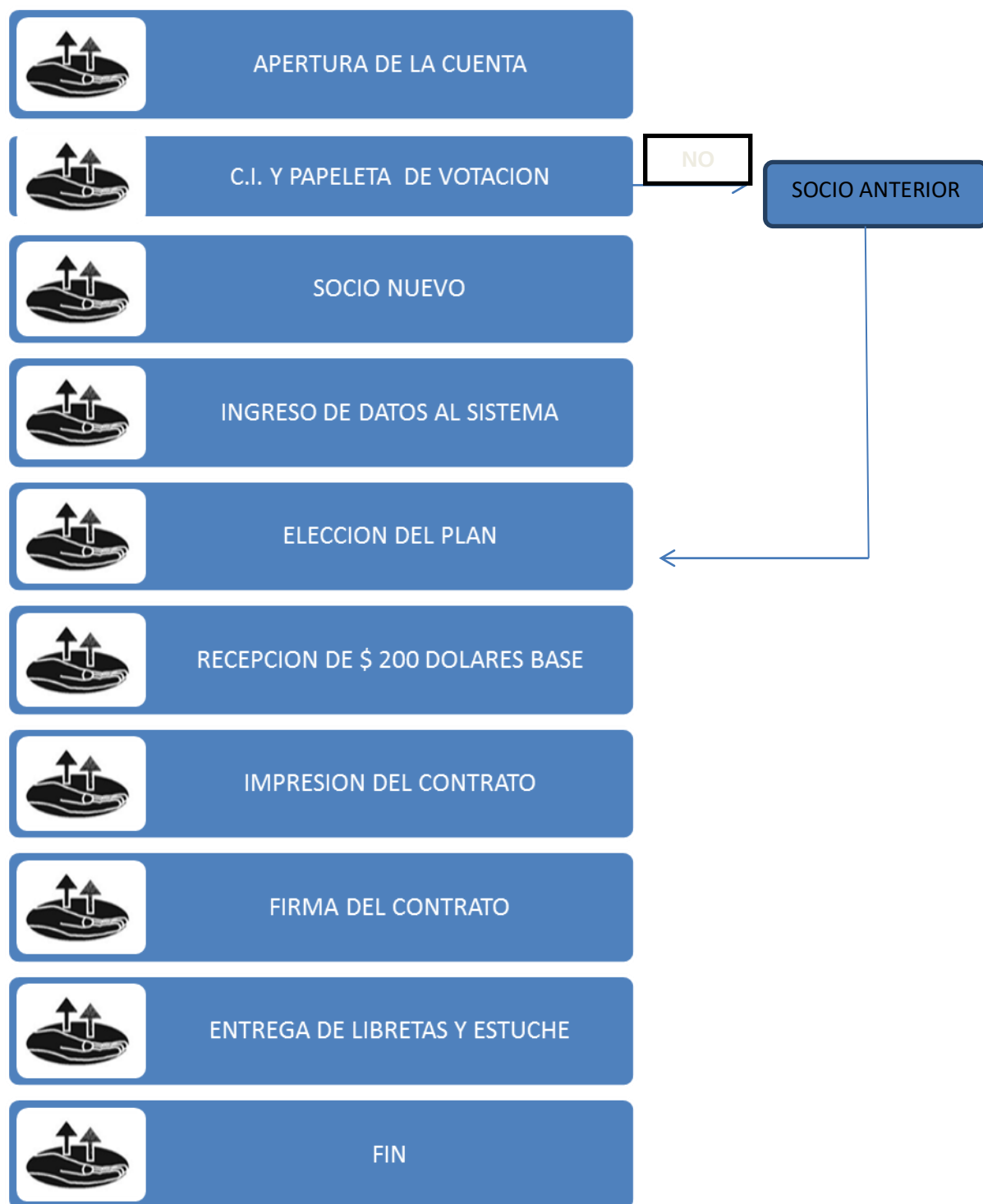


Figura 2. Flujograma proceso para el servicio de inversiones

Fuente: Cooperativa Futuro Lamanense
Elaboración: La autora



Figura 3. Flujograma proceso para créditos ordinarios

Fuente: Cooperativa Futuro Lamanense
Elaboración: La autora

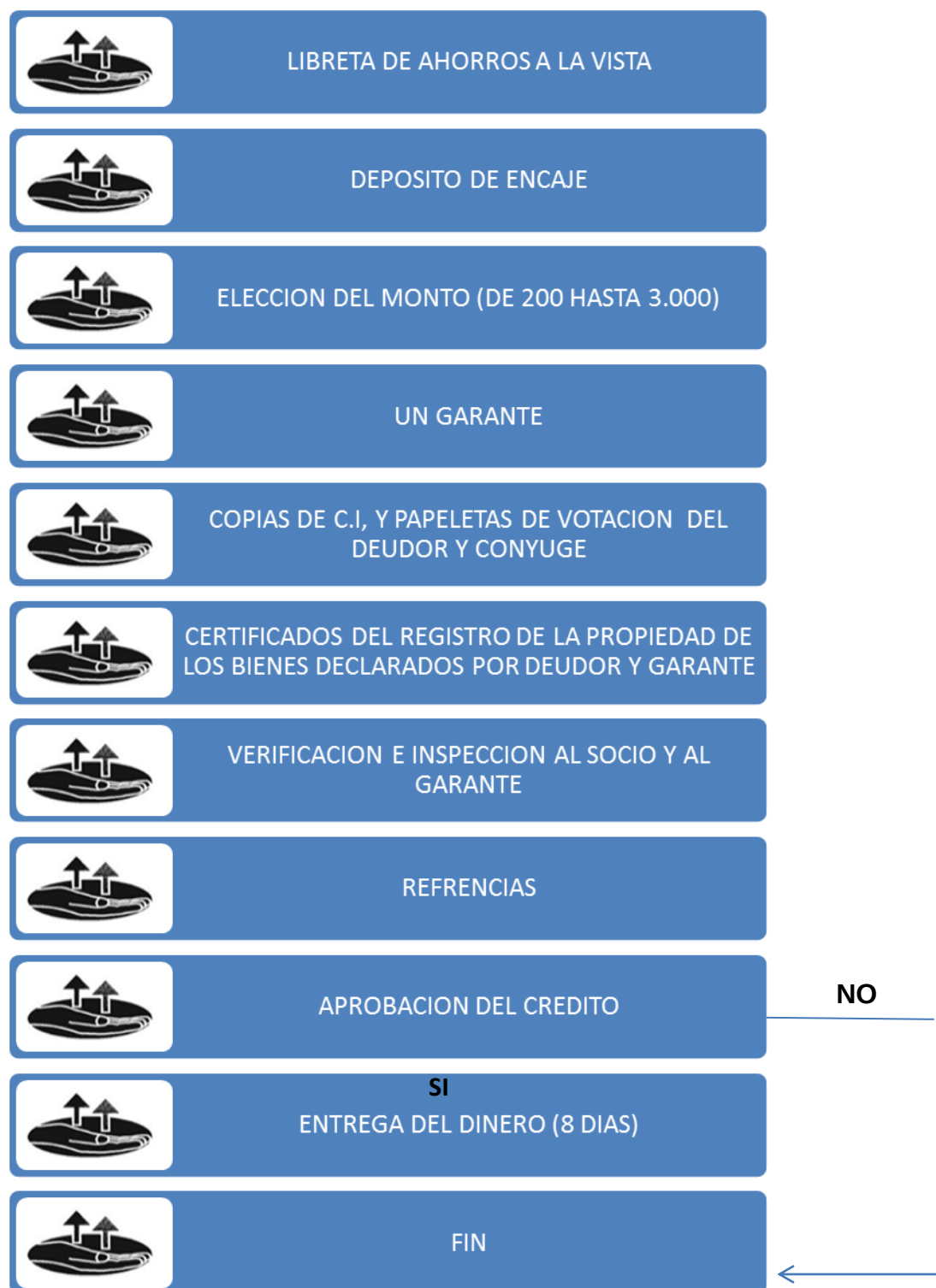


Figura 4. Flujograma proceso para microcréditos

Fuente: Cooperativa Futuro Lamanense
Elaboración: La autora

ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO

ESTRUCTURA INTERNA: El gobierno, dirección, administración y control Interno de la Cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

1. Asamblea General de Socios o de Representantes;
2. Consejo de Administración;
3. Consejo de Vigilancia;
4. Gerencia; y,
5. Comisiones Especiales.

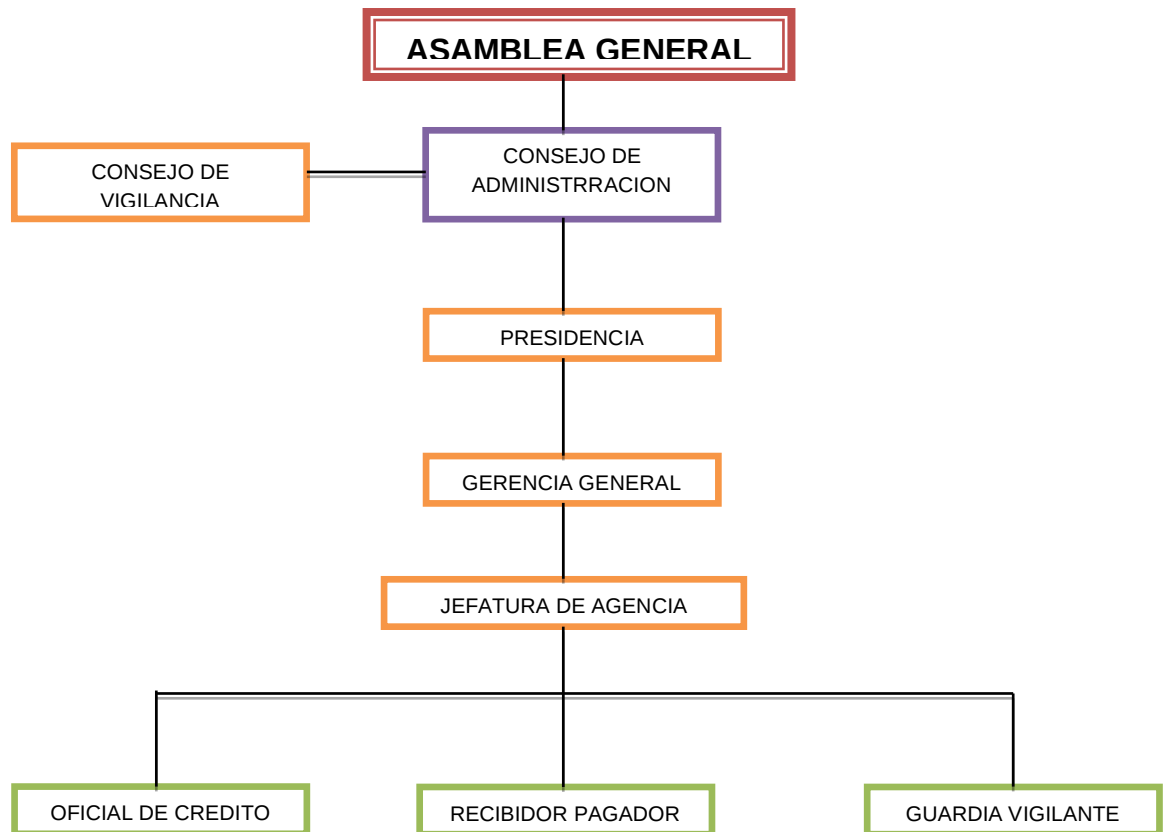


Figura 5. Estructura organizacional de la cooperativa

FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO

GERENTE

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE MANUAL DE FUNCIONES 2013-2014	
CARGO	GERENTE
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO	• El liderar el crecimiento de la cooperativa • Proponer al Consejo de Administración cambios en los procesos de la cooperativa.
LÍNEA DE REPORTE DIRECTA	Directorio
NIVEL DE SUPERVISIÓN DIRECTA	El personal de la agencia
PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO	✓ Supervisar el correcto funcionamiento de las operaciones de la cooperativa de acuerdo a las normas y políticas establecidas por los organismos superiores. ✓ Realizar la coordinación de los diferentes trámites entre la matriz. ✓ Ejecutar las resoluciones y disposiciones de Gerencia. ✓ Realizar actividades de Control Interno, así como de la administración de los Recursos Humanos. ✓ Controlar que se realicen los depósitos diarios en las cuentas bancarias que mantiene la cooperativa ✓ Aprobar las solicitudes de crédito en los montos para las cuales está autorizado (\$1.000,00 dólares)

	✓ Presentar al Consejo de Administración el plan anual de trabajo y el presupuesto, así como de los informes económicos cuando sean requeridos ✓ Rendir informes solicitados por el Consejo de Administración y Vigilancia ✓ Coordinar con todas las comisiones y departamentos de la cooperativa en el desarrollo de sus actividades ✓ Presentar la planificación mensual de la unidad a su cargo ✓ Realizar funciones de control como arquezos de caja. ✓ Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante ✓ Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa
REQUISITOS DEL CARGO FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO	✓ Tener título en Economía, Finanzas, Administración de empresas o carreras a fines ✓ Haber aprobado cursos de manejo gerencial ✓ Aptitud para planificar y dirigir ✓ Capacidad de mando ✓ Tener buenas relaciones humanas ✓ Tener conocimientos básicos de computación
EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO	✓ Tener por lo menos tres años de experiencia en cargos similares en instituciones financieras
EDAD	✓ De 25 en adelante
SEXO	✓ Indiferente
NIVEL DE CONTACTO	✓ Tienen un alto contacto con los socios, clientes

CON CLIENTES	y público en general
DEPARTAMENTOS CON LOS QUE TIENE DIRECTA RELACION	✓ Con todas las unidades administrativas de la cooperativa
HORARIO DE TRABAJO	✓ De 8h00 a 17h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 13h00 los días sábados y domingos
EQUIPOS QUE UTILIZA	✓ Computador, muebles, materiales, útiles y suministros de oficina
RIESGO DEL PUESTO	✓ Alto por ser el responsable de la matriz
SISTEMA DE PAGO	✓ Una base fija más una variable de acuerdo al desempeño del puesto

OFICIAL DE CRÉDITO

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE MANUAL DE FUNCIONES 2013-2014	
CARGO	OFICIAL DE CRÉDITO
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO	El de realizar un trabajo con eficiencia en la verificación de información del socio para minimizar el riesgo en la concesión del crédito y así aportar en el crecimiento sostenido de la cooperativa
LÍNEA DE REPORTE DIRECTA	Gerencia
NIVEL DE SUPERVISIÓN DIRECTA	Ninguno
PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO	✓ Imprimir reporte de morosidad cada día. ✓ Seleccionar a los socios que están con más de cinco días de atraso. ✓ Imprimir las notificaciones para los deudores y garantes. ✓ Distribuir las notificaciones según las zonas ya

	establecidas ✓ Revisar las carpetas de crédito para su inspección de acuerdo a la zona de cada inspector. ✓ Realizar hoja de ruta imaginaria. ✓ Verificar los documentos soportes del crédito. ✓ Inspección y verificación de información de solicitudes de crédito en domicilio del deudor y garante. ✓ Realizar el informe de inspección recomendando la aprobación, negación o recomendaciones en lo referente a montos y garantías que garanticen el cobro del crédito. ✓ Realizar notificaciones escritas y/o telefónicas en los horarios establecidos. ✓ Actualizar la información en el sistema de los socios verificados. ✓ Realizar débitos para pagos atrasados ✓ Cobro a socios por préstamos. ✓ Archivo de documentación de crédito ✓ Envío a trámite judicial. ✓ Seguimiento de trámite judicial ✓ Realizar avalúo de bienes para la constitución de hipotecas o prendas. ✓ Realizar seguimientos a las promesas de pago de los socios. ✓ Coordinar con los abogados para realizar los embargos o secuestros de bienes. ✓ Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante ✓ Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo
--	--

	de los procesos de la cooperativa
REQUISITOS DEL CARGO FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO	✓ Título de bachiller en contabilidad, comercio o administración ✓ Conocimiento básico de computación ✓ Buenas relaciones humanas ✓ Conocimiento del entorno ✓ Capacidad de negociación. ✓
EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO	✓ Un año de experiencia en funciones similares en instituciones financieras
EDAD	✓ De 20 años en adelante
SEXO	✓ Indiferente
NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES	✓ Hay una relación directa con el socio y público en general
DEPARTAMENTOS CON LOS QUE TIENE DIRECTA RELACIÓN	✓ Contabilidad
HORARIO DE TRABAJO	✓ 8h00 a 17h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 13h00 los días sábados y domingos
EQUIPOS QUE UTILIZA	✓ Motocicletas, útiles y suministros de oficina, una maleta para cada uno. ✓ Un computador, un escritorio que es compartido por todos los inspectores
RIESGO DEL PUESTO	✓ La concesión del crédito ✓ Cobro de dineros a los socios fuera de las instalaciones de la Cooperativa.
SISTEMA DE PAGO	✓ Sueldo fijo, movilización y una parte variable de acuerdo al desempeño del puesto.

RECIBIDOR PAGADOR

 FUTURO LAMANENSE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE MANUAL DE FUNCIONES 2013-2014	
CARGO	RECIBIDOR PAGADOR	
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO	El de brindar una confianza al socio en lo referente a la atención en el área de cajas y dar la seguridad al socio en el recurso financiero que deposita con nosotros.	
LÍNEA DE REPORTE DIRECTA	Al jefe de cajas y a contabilidad.	
NIVEL DE SUPERVISIÓN DIRECTA	Ninguna.	
PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO	✓ Recibir el fondo de cambio y firmar comprobante de respaldo. ✓ Recibir dinero en efectivo o cheques debidamente verificados por: ahorros, aportaciones, pagos de créditos entre otros, efectuando los registros individuales de constancia correspondientes. ✓ Responsabilizarse por el faltante de dinero que resultare al final del día. ✓ Emitir y recibir los respectivos comprobantes legales de registro por los depósitos de ahorros, retiros, pagos de créditos y otras transacciones que realizan los socios y realizar los respectivos reportes de caja. ✓ Entregar el dinero y reportes de trabajo a contabilidad debidamente cuadrados como son los cuadros de caja, reportes del sistema de ahorros, retiros y créditos, sumatoria de	

	papeletas y arqueos de caja. ✓ Entrega a los socios dinero por los créditos otorgados. ✓ Registrar el detalle de cheques recibidos ✓ Archivar la documentación del departamento. ✓ Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante ✓ Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa.
REQUISITOS DEL CARGO FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO	✓ Título de bachiller en ciencias contables, comercio o administración. ✓ Conocimientos básicos de computación. ✓ Honestidad comprobada ✓ Tener conocimiento sobre el manejo del billetes falsos
EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO	✓ Un año de experiencia en funciones similares.
EDAD	✓ De 20 en adelante
SEXO	✓ Indiferente
NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES	✓ Hay una relación directa con el socio y público en general y confianza con el mismo.
DEPARTAMENTOS CON LOS QUE TIENE DIRECTA RELACIÓN	✓ Contabilidad, crédito, gerencia.
HORARIO DE TRABAJO	✓ De 8h30 a 17h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 13h00 los días sábados y domingos.
EQUIPOS QUE UTILIZA	✓ Computadora, máquina detectora de billetes falsos, muebles, equipos, útiles y suministros de oficina

RIESGO DEL PUESTO	✓ Alto riesgo al trabajar con dinero ✓ Custodio de los documentos de respaldo de las operaciones de caja.
SISTEMA DE PAGO	✓ Sueldo fijo más una parte variable de acuerdo al desempeño del puesto

ATENCIÓN AL CLIENTE

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE MANUAL DE FUNCIONES 2013-2014	
CARGO	ATENCIÓN AL CLIENTE
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO	Brindar un excelente servicio e información al socio (Cliente) con la finalidad de promover una amplia cobertura de nuestros beneficios y demostrar que somos capaces de trabajar conjuntamente con ellos para llegar a obtener logros y metas comunes.
LÍNEA DE REPORTE DIRECTA	Gerencia General
NIVEL DE SUPERVISIÓN DIRECTA	Ninguna
PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO	✓ Dar Información clara, concreta, precisa y cortés a los socios sobre los beneficios que brinda la institución; ✓ Apertura de cuentas de ahorros; ✓ Elaboración de solicitudes de los socios: cierre de cuentas, libretas extraviadas, fondo mortuario, seguro de desgravámen, cambio e inclusión de firmas ✓ Negociación de tasas de inversión con los socios ✓ Apertura, Cancelación y renovación de pólizas

	mediante transferencia de cuenta del socio ✓ Recepción y verificación de los documentos de créditos; ✓ Receptar solicitudes de cierre de cuenta y entregar la orden de cierre; ✓ Recepción y verificación de encomiendas emitida a la Cooperativa; ✓ Archivo y custodia de documentos a su cargo (ordenado y actualizado). ✓ Verificación de materiales en existencia y su dotación oportuna. ✓ Ingreso de Inversiones a Plazo Fijo ✓ Emisión y reimpresión de SOAT. ✓ Actualización de datos de los socios; ✓ Enviar solicitudes de tarjetas de débitos de los socios; ✓ Emitir certificados del Sistema a petición de los socios ✓ Demás funciones que le asigne el jefe inmediato.
REQUISITOS DEL CARGO FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO	✓ Título de tercer nivel en Administración y/o afines. ✓ Facilidad de comunicación. ✓ 1 año de experiencia en actividades similares. ✓ Manejo de paquetes informáticos. ✓ Facilidad de comunicación.
EDAD	✓ De 20 años en adelante
SEXO	✓ De preferencia mujer
NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES	✓ El nivel de contacto con el socio u público es alta

DEPARTAMENTOS CON LOS QUE TIENE DIRECTA RELACIÓN	✓ Con todas las unidades administrativas de la cooperativa
HORARIO DE TRABAJO	✓ De 8h00 a 17h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 13h00 los días sábados Y domingos
EQUIPOS QUE UTILIZA	✓ Equipos de computación, muebles, materiales, útiles y suministros de oficina
RIESGO DEL PUESTO	✓ El riesgo es bajo por custodio de documentación a su cargo
SISTEMA DE PAGO	✓ Base fija más una parte variable de acuerdo a resultados obtenidos

GUARDIA – VIGILANTE

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE MANUAL DE FUNCIONES 2013-2014	
CARGO	GUARDIA – VIGILANTE
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO	✓ El de velar por la seguridad e instalaciones del edificio ✓ Velar por la integridad física de los funcionarios y socios de la institución
LÍNEA DE REPORTE DIRECTA	Gerencia General
NIVEL DE SUPERVISIÓN DIRECTA	Ninguna
PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO	✓ Acompañar diariamente a la persona que realiza los depósitos y retiros al banco ✓ Vigilar que todos los bienes permanezcan en los lugares respectivos ✓ Dar información a los socios, clientes y particulares que necesiten ✓ Colaborar con la limpieza de los lugares de

	acceso al público ✓ Custodiar el edificio y sus alrededores cuando toque el turno nocturno ✓ Vigilar y poner orden y disciplina cuando el caso lo requiera a los socios y particulares que perturben la tranquilidad de los empleados ✓ Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante
REQUISITOS DEL CARGO FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO	✓ Título de bachiller ✓ Haber aprobado curso de relaciones humanas ✓ Tener conocimiento y manejo de armas ✓ Tener conocimientos de defensa personal
EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO	✓ Seis meses en funciones similares
EDAD	✓ De 20 años en adelante
SEXO	✓ De preferencia hombre
NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES	✓ Tiene un nivel de contacto alto
DEPARTAMENTOS CON LOS QUE TIENE DIRECTA RELACIÓN	✓ Ninguna
HORARIO DE TRABAJO	✓ De 8h00 a 17h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 13h00 los días sábados y domingos
EQUIPOS QUE UTILIZA	
RIESGO DEL PUESTO	✓ Alto riesgo por la responsabilidad de las instalaciones de la cooperativa por la integridad física de las personas.
SISTEMA DE PAGO	✓ Una parte fija más una parte variable según el desempeño de sus trabajo

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El control interno al área administrativa, financiera, se determinó el Nivel de Confianza, basados en los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a cada una de las áreas, mediante la siguiente fórmula.

NC = Nivel de confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total (número de preguntas * encuestados)

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

PT

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
DEPARTAMENTO DE TRABAJO: CONTABILIDAD					
No	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Cuenta con un manual de contabilidad?	☐	☒	☐	
2	Cuenta con catálogo de cuentas completo?	☒	☐	☐	
3	La clasificación de cuentas es tal que permita preparar fácilmente la información contable necesaria?	☒	☐	☐	
4	Se pone a disposición, información suficiente y óptima para la toma de decisiones?	☒	☐	☐	
5	Existe un registro de activos en cuentas que presenten grupos homogéneos, en atención a su naturaleza y tasa de depreciación?	☒	☐	☐	

6	Existe una adecuada protección de los bienes de la empresa, incluyendo su asesoramiento?	X			
7	Existen registros individuales que permitan la identificación y localización de los bienes?	X			
8	Se realiza el arqueo diario de caja?	X			
9	La documentación que respalda las inversiones de los socios en la cooperativa es debidamente resguardada?	X			
10	Se coordina con la gerencia para la elaboración del presupuesto de la cooperativa?	X			
11	Se revisa y evalúa periódicamente la eficacia de los controles?	X			
12	La documentación se encuentra archivada adecuadamente?	X			
	Total	11	1		

Resultados del nivel de confianza del área de contabilidad.

$$NC = 11 * 100 / 12$$

$$NC = 91.67 \%$$

Cuadro 2. Resultados de riesgo y el nivel de confianza de contabilidad.

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo ()	Moderado ()	Alto (X)

En esta área, muestra un Nivel de Confianza alto, con un 99.67%, por lo que se observa que se está realizando las actividades de acuerdo a lo establecido por la ley, no existe nivel de deficiencias o riesgo en el área contable bajo, a pesar de no tener un manual de contabilidad.

EVALUACIÓN PROCEDIMIENTOS DE CAJA

PLAN DE CONTROL INTERNO

NOMBRE DEL EXAMEN

Caja

ANTECEDENTES

Valoraremos la presente área con el fin de verificar si las funciones desempeñadas van acorde a las necesidades de la Cooperativa y de sus socios.

OBJETIVOS

1. Verificar si están definidas las funciones con el Manual.
2. Comprobar si el registro de los valores son bien manejados y custodiados
3. Determinar si los correspondientes valores están seguros mediante la caución de las personas a cargo de ésta área.
4. Corroborar si los registros contables de los valores se los hace diariamente.

ALCANCE

Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Ltda., período 2012.

PROCEDIMIENTO

1. Elabore Cuestionarios de Control Interno
2. Evalúe Sistemas de Control Interno.
3. Diagnóstico a los socios de la Cooperativa acerca del servicio que reciben del personal de Caja.

4. Elabore el Borrador del Informe
5. Discuta el Borrador del Informe.
6. Presente el Informe Final.

TÉCNICAS A UTILIZAR

- Cuestionario
- Entrevista.
- Observación
- Encuesta
- Inspección

TIEMPO ESTIMADO

8 Días.

PERSONAL ASIGNADO

Autora de la Tesis

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
DEPARTAMENTO DE TRABAJO: CAJA					
No	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Existe en la Cooperativa un manual de procedimientos para la cuenta Caja?		X		Solo un instructivo
2	El personal que labora en ésta área se encuentra caucionado para mayor seguridad de la cooperativa?	X			La caución es para todo el personal de la cooperativa
3	Existe algún control que garantice el buen manejo de la cooperativa?	X			
4	Existe más de una persona responsable del manejo de los recursos?	X			Una persona en cada oficina

5	Se lleva un registro diario de las entradas de efectivo?	X			
6	Se elaborará un informe del movimiento diario de caja?	X			
7	Únicamente las personas que laboran en ésta área están autorizadas para recibir y entregar dineros?	X			
8	Por cada ingreso de dinero se elabora un documento?	X			
9	Los comprobantes se archivan en la misma secuencia numérica?	X			
10	Se realizan arqueos de caja en forma periódica?	X			
11	Se entrega el informe del movimiento diario de caja y se comunica inmediatamente sus novedades?	X			
12	Los arqueos de caja son realizados por personal ajeno al departamento?		X		Lo realiza el gerente o el Contador
13	Se depositarán diariamente todos los dineros recibidos?	X			
14	Este servicio se da en horarios diferidos?	X			El Horario de atención es de Lunes a Viernes de 9h00 hasta las 17h00
15	La Cooperativa posee caja fuerte para salvaguardar los recursos mientras efectúa los depósitos?	X			
16	La Cooperativa cuenta con los		X		Se maneja poco

	servicios de seguridad y traslado de recursos de alguna Compañía dedicada a esta labor?				dinero para solicitar este servicio
	Total	13	3		

Resultados del nivel de confianza en caja.

$$NC = 13 * 100 / 16$$

$$NC = 81.25 \%$$

Cuadro 3. Resultados de riesgo y el nivel de confianza de caja.

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo ()	Moderado ()	Alto (X)

Esta área, muestra un Nivel de Confianza alto, con un 81.25%, por lo que se observa que se está realizando las actividades de acuerdo a lo establecido por la ley, no existe nivel de deficiencias en su gestión de caja, lo que podría mantenerse o mejorar los punto débiles para optimizarlos.

DIAGNÓSTICO ÁREA DE CRÉDITO

PLAN DE CONTROL INTERNO

NOMBRE DEL EXAMEN

CRÉDITO

ANTECEDENTES

Realizaremos el presente examen como parte del desarrollo de ésta tesis a fin de detectar debilidades en los procedimientos para la concesión de créditos.

OBJETIVOS

1. Verificar si el área cuenta con un Manual de funciones.
2. Comprobar si las operaciones realizadas en el área de crédito se cumplen de acuerdo al Reglamento General de Crédito establecido en la Cooperativa.

ALCANCE

Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Ltda., período 2012.

PROCEDIMIENTO

1. Elabore Cuestionarios de Control Interno
2. Evalúe Sistemas de Control Interno.
3. Evalúe el Reglamento General de Crédito de la Cooperativa.
4. Evalúe el manual de funciones del personal asignado al área de crédito.
5. Elabore el Borrador del Informe
6. Presente el Informe Final.
7. Discuta el Borrador del Informe.

TÉCNICAS A UTILIZAR

- Cuestionario
- Entrevista.
- Observación.
- Verificación.

TIEMPO ESTIMADO

8 Días.

PERSONAL ASIGNADO

Autora de la Tesis



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

FUTURO LAMANENSE

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO DE TRABAJO: CRÉDITO					
No	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Hay normas escritas actualizadas sobre la entrega de los créditos?	X			
2	Hay disposiciones escritas sobre los niveles crediticios?	X			
3	Se cuenta con información computarizada sobre la información de los socios?	X			
4	El comité de crédito efectúa la calificación y análisis de los clientes?	X			Si se lo hace para todo tipo de crédito
5	Se cuenta con información del nivel de deuda confiable y actualizada?	X			
6	Se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económica-financiera-patrimonial y legal?	X			
7	Las carpetas están correctamente analizadas?	X			
8	Existe normativa sobre indicadores o índices mínimos para análisis de clientes?	X			

9	Existen políticas para determinar el monto a prestar?	X			Si de acuerdo a su historial crediticio
10	Se mantiene un chequeo de las firmas de los clientes con el objetivo de evitar fraudes?	X			
11	El responsable y demás personal del área cuenta con capacidad para realizar tareas?	X			
12	El personal del área actualiza sus conocimientos periódicamente?	X			
13	Se aceptan créditos con cruce de garantías?	X			
14	Los intereses por mora son cobrados en todos los créditos vencidos?	X			
15	El sistema está diseñado para efectuar automáticamente el cobro de los créditos?	X			
16	Se recuerda a los socios antes de la fecha de vencimiento, su obligación con la institución?		X		No se cuenta con programa adecuado
17	Se emite pagarés por la totalidad de la obligación contraída?	X			
18	Se devuelve los pagarés cancelados a todos los socios?	X			
19	Se cuenta con seguridad para proteger estos documentos? Quién lo hace?	X			Están archivados en la caja fuerte lo realiza la cajera – gerente.
20	Se efectúan estudios y análisis de la cartera existente?	X			
	Total	19	1		

Resultados del nivel de confianza en crédito.

$$NC = 19 * 100 / 20$$

$$NC = 95 \%$$

Cuadro 4. Resultados del nivel de confianza del área de crédito.

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo ()	Moderado ()	Alto (X)

Esta área de crédito, muestra un Nivel de Confianza alto, con un 95%, por lo que se observa que se está realizando las actividades de acuerdo a lo establecido por la ley, existe un bajo nivel de deficiencias en crédito.

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
APLICADO A: ÁREA DE DIRECTORIO , GERENTE ADMINISTRATIVO				
PREGUNTAS	SI	NO	N/A	Observaciones
1. ¿La Cooperativa cuenta con misión, visión y objetivos?	x			
2. ¿Cuenta la Cooperativa con un manual de funciones?	x			
3. ¿Cuenta con un organigrama de funciones las Cooperativa?	x			
4. ¿El perfil del personal está acorde a los requerimientos de las áreas o	x			

funciones?				
5. ¿Posee la empresa un Reglamento Interno de Trabajo?	x			
6. Conoce el personal su grado de responsabilidad en la entidad	x			
7. ¿Existe un organigrama estructural?	x			
8. ¿Cuentan con un manual de funciones que sirva de guía para el control de las actividades que deben cumplir los empleados?	x			
9. ¿Tienen asignados tareas definidas y responsabilidad los miembros de la sección administrativa y contable?	x			
10. ¿Existen seminarios o cursos de capacitación para todo el personal que sirva de retroalimentación para mejorar su gestión?	x			
11. ¿Los líderes de la entidad reflejan conocimientos técnicos necesarios para cumplir sus responsabilidades?	x			
12. ¿Han evaluado los Directivos alguna vez las actividades administrativas?	x			
13. ¿Poseen código de conducta y ética?	x			
14. ¿Se presentan informe periódicos al gerente general para la toma de decisiones?	x			
15. ¿Existe rotación de puestos en	x			

el área contable y administrativa?				
16. ¿Toda la documentación llega a su debido tiempo?	x			
17. ¿Se le da buena atención a los proveedores?	x			
18. ¿Se le da buena atención a los clientes de la Cooperativa?	x			
19. ¿Existe un buen ambiente de trabajo en la oficina de la Cooperativa?	x			
TOTALES	19	0		

RESPUESTAS (SI) 19

RESPUESTAS (NO) 0

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 19/19 * 100$$

$$NC = 100\%$$

NIVEL DE RIESGO 0%

Resultados del nivel de confianza en la Gerente Administrativo.

$$NC = 19 * 100 / 19$$

$$NC = 100 \%$$

Cuadro 5. Resultados del nivel de confianza en la Gerente Administrativo.

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo ()	Moderado ()	Alto (X)

Esta área, muestra un Nivel de Confianza alto, con un 100%, por lo que se observa que la Gerente Administrativo está realizando las actividades de acuerdo a lo establecido por la ley, no existe nivel de deficiencias en su gestión, lo que podría continuar como hasta ahora se viene desempeñando.

 FUTURO LAMANENSE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
APLICADO A: ÁREA DE COMPRAS				
PREGUNTAS	SI	NO	N/A	Observaciones
a. Administrativa				
1. ¿El Gerente General de la Cooperativa es el encargado de ordenar los pedidos y compras?	X			
2. ¿Existe buena relación con los proveedores?	X			
3. ¿Se recibe productos sin la orden?		X		
4. ¿Existe en la Cooperativa un listado de proveedores?	X			
5. ¿Existe una persona responsable de recibir los productos?	X			

6. ¿Existen controles en la Cooperativa para que no se hagan compras innecesarias?		X		
7. ¿Los pagos a los proveedores que son Compañías se lo realiza con cheques a nombre de la Cooperativa?				
8. ¿Los pagos a los proveedores que son Personas Naturales se lo realiza con cheques su nombre?	X			
9. ¿Se lleva el control de los productos de acuerdo al detalle de las facturas de compra?	X			
10. ¿Se verifica la cantidad y precio al momento de recibir el producto?	X			
11. ¿Existen políticas de compras en la Cooperativa?	X			
12. ¿Se verifica que las facturas cumplan con los requisitos que los establece la ley?	X			
b. Contable				
1. ¿Los proveedores cumplen con la entrega de facturas como lo establece la ley?	X			
2. ¿Se realiza inventario físico de productos en bodega?	X			
3. ¿Se registran las compras cuando estas se producen?	X			
4. ¿Se verifica si las facturas corresponden a una compra, gasto o servicio?	x			

5. ¿Se registra las compras, gastos y servicios en las cuentas correspondientes?	X			
6. ¿Los gastos se registran en la contabilidad por tipo?	X			
7. ¿Se mayoriza las cuentas por proveedor?	X			
8. ¿Se registran la cantidad y precio del producto?	X			
9. ¿Se registra la documentación oportunamente?	X			
10. ¿Se revisa las cuentas acreedoras para su pago respectivo?	X			
11. ¿Se paga al proveedor con la chequera correspondiente?	X			
12. ¿La Asistente Contable de la Cooperativa es la responsable de realizar la codificación de las facturas y archivo de los documentos?	X			
TOTAL	22	2		

RESPUESTAS (SI) 22

RESPUESTAS (NO) 2

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 22/24 * 100$$

$$NC = 91.67\%$$

NIVEL DE RIESGO 90%

Resultados del nivel de confianza.

$$NC = 22 * 100 / 24.$$

$$NC = 91.67 \%$$

Cuadro 6. Resultados de riego y nivel de confianza del área de compras.

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo ()	Moderado ()	Alto (X)

Esta área, muestra un Nivel de Confianza alto, con un 91.67%, por lo que se observa que la Gerente Administrativo se está realizando las actividades de acuerdo a lo establecido por la ley, no existe nivel de deficiencias en su gestión, lo que podría ser optimizado.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FUTURO LAMANENSE
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

APLICADO A: ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PREGUNTAS	SI	NO	N/A	Observaciones
a. Administrativa				
1. ¿La atención al cliente es la adecuada en la Cooperativa?	X			
2. ¿El Gerente es quien negocia sus productos y servicios?	X			
3. ¿Se tiene expedientes de cada	X			

cliente?				
4. ¿Existe un plan de ventas de los servicios en la Cooperativa?	X			
5. ¿Existen políticas de créditos en la Cooperativa?	X			
6. ¿Se realiza cuadre de caja a la persona encargada?	X			
7. ¿Se llevan registros de venta de los servicios?	X			
8. ¿Existen depósitos en efectivo por concepto de venta de los servicios de la Cooperativa?	X			
9. ¿Cuentan con un personal calificado dentro de la sección contable?	X			
10. ¿La empresa cuenta con un software contable?	X			
11. ¿El contador practica e incentiva el cumplimiento de las leyes?	X			
12. ¿Existen la supervisión de las prácticas contables?	X			
13. ¿La entidad trabaja en base a un presupuesto?	X			
14. ¿El Contador ha recibido capacitaciones?	X			
b. Contable				
1. ¿Se revisa las solicitudes de entrega de créditos?	X			
5. ¿Existen controles en la secuencia de las solicitudes de créditos?	X			
6. ¿Está prohibido la firma de	X			

solicitud de créditos en blanco?				
7. ¿Se registra a tiempo la solicitud de crédito en la contabilidad?	X			
8. ¿Se registra la documentación oportunamente?	x			
9. ¿Se encuentra al día en el pago de impuestos?	X			
10. ¿Se revisa las cuentas deudoras para su cobro respectivo?	X			
TOTALES	24	0		

RESPUESTAS (SI) 24

RESPUESTAS (NO) 0

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 24/24 * 100$$

$$NC = 100\%$$

NIVEL DE RIESGO 90%

Resultados del nivel de confianza

$$NC = 24 * 100 / 24$$

$$NC = 100 \%$$

Cuadro 7. Resultados de riesgo y nivel de confianza del área de atención al cliente.

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo ()	Moderado ()	Alto (X)

Esta área, muestra un Nivel de Confianza alto, con un 100%, por lo que se observa que se está realizando las actividades de acuerdo a lo establecido por la ley, no existe nivel de deficiencias en el área de compras.

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
APLICADO A: ÁREA DE TALENTO HUMANO –ASISTENTE ADMINISTRATIVA				
PREGUNTAS	SI	NO	N/A	Observaciones
a. Administrativa				
1. ¿La Cooperativa tiene un departamento del talento humano?		X		
2. ¿La Cooperativa cuenta con contratos de trabajo?	X			
3. ¿Se solicita documentación completa al personal para ser contratados?	X			
4. ¿Se afilia al seguro social al trabajador desde el primer día de labores?	X			
5. ¿Existe equidad de géneros en la contratación de empleados?	X			

6. ¿Se cumple, dándole al trabajador descanso en las jornadas cívicas y vacaciones?	X			
b. Contable				
1. ¿Se cumple con los pagos de beneficios sociales al trabajador?	X			
2. ¿Se cumple con los pagos de roles al trabajador?	X			
3. ¿Existe algún tipo de bono para el trabajador y se cumple con su pago?	X			
4. ¿Se cancela al trabajador las horas extras si es que lo hubiere?	X			
TOTALES	9	1		

Resultados del nivel de confianza del asistente Administrativo.

$$NC = 9 * 100 / 10$$

$$NC = 90 \%$$

Cuadro 8. Resultados del nivel de riesgo y confianza del área de talento humano.

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo ()	Moderado ()	Alto (X)

Esta área, muestra un Nivel de Confianza alto, con un 90%, por lo que se observa que se está realizando las actividades de acuerdo a lo establecido por la ley, no existe nivel de deficiencias en su gestión.

4.1.2. Informe del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

4.1.2.1. Resultados del examen del área de directorio

La situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense muestra que se están cumpliendo las funciones, procedimientos y políticas que dirigen a cada uno de los miembros de la entidad, sin embargo cabe señalar que se carece de un manual de procedimientos administrativo y financiero documentado que le guíen a cumplir sus metas y objetivos ya que por varios motivos que se desconoce no se lo ha implementado, evitando que su accionar sea el correcto, como lo anuncia la NIC 8 cuyo objetivo es seleccionar y modificar políticas contables para que los resultados sean íntegros.

Conclusiones: El estudio y diagnóstico de la situación actual de la entidad nos ha permitido conocer que la empresa no tiene un manual de control interno que establezcan funciones, políticas y procedimientos que definan la autoridad y responsabilidad de directivos, y empleados, que oriente al personal en el desarrollo de sus actividades y un responsable de llevar a cabo el control del mismo.

Recomendaciones: El directorio apruebe un manual administrativo y financiero que definan la autoridad y responsabilidad de cada uno de los miembros de la cooperativa, para que desarrollen sus actividades de manera eficiente asignando a un responsable del cumplimiento de los objetivos propuestos.

4.1.2.2. Resultados del examen al área de compras.

Las principales fallas identificadas en el proceso de compras, se refieren a la falta de control de la documentación, porque se entrega los comprobantes y guías de remisión a cualquiera (todos) de los miembros de la administración, lo

que estableció que se traspapelen los mismos, afectando con ellos el proceso contable, donde no se pueden registrar ciertas facturas de los proveedores a su debido tiempo, y la NIIF 8 menciona en el numeral 7 al 10 la importancia de la designación de responsabilidades, lo que ocasionó retrasos en los pagos a los proveedores.

Conclusiones: Los resultados muestran que la documentación llega tardíamente causando el pago atrasado a los proveedores por descuido de ellos mismos.

Recomendaciones: Que se concientice a los proveedores que la entrega de las facturas sean en la oficina de contabilidad y en el tiempo oportuno. Además se debe implementar políticas y estrategias relacionadas al tema.

4.1.2.3. Resultados del examen al área de servicios/ventas.

La política informal de la cooperativa es facturar todos los servicios, ofreciendo crédito a los clientes leales. Los comprobantes de las ventas se quedan en el área administrativa, el personal que allí labora puede llenar los datos de la factura y archivarla sin el debido ingreso a tiempo de las mismas para que sea utilizada en el procedimiento contable, puesto que no existe el responsable que llevará a cabo este procedimiento, lo que originó que las cobranzas no se realicen a tiempo, la NIIF 8 menciona la designación de funciones y responsabilidades y la NIC 18 manifiesta, que el ingreso de las actividades ordinarias es reconocido cuando los beneficios económicos fluyan y sean medidos con fiabilidad; por lo que afecta de esta manera la liquidez inmediata de la cooperativa

Conclusiones: Los resultados del estudio, establecen que a veces no se registran los comprobantes a su debido tiempo, tampoco se revisa las cuentas por cobrar a los clientes para realizar la recaudación respectiva, por falta de políticas y funciones administrativas financieras.

Recomendaciones: Los directivos deben diseñar políticas mismas que deben ser aprobadas para que los responsables se encarguen de los registros de la documentación a su debido tiempo, y que constantemente se revisen las cuentas por cobrar a clientes para su cobro respectivo.

4.1.2.4. Resultados del examen del área de talento humano

El estudio indica que no se ha establecido un departamento de talento humano de la cooperativa está trabajando para que el perfil del personal esté acorde a los requerimientos de las áreas contables y administrativas, identificándose que tiene personal calificado y profesional dentro de la sección contable, sin embargo no dispone de capacitaciones ni evaluaciones periódicas de rendimiento, debido a que tampoco existe un responsable en esta área de llevar a cabo el cumplimiento de estos procesos que permitan actualizar sus conocimientos, como lo menciona el “Plan Estratégico del Ministerio de Relaciones Laborales del Buen Vivir” en su objetivo cinco que promueve la capacitación y formación profesional en igualdad de condiciones para no, perjudicar el buen desempeño de los que prestan sus servicios en la entidad financiera.

Conclusiones: Los resultados del control interno expresan que los directivos han invertido en capacitación al personal, que sirva de retroalimentación para mejorar su gestión institucional, que tienen asignado un responsable para llevar a cabo las actividades inherentes a la gestión de talento humano, y evaluar al personal.

Recomendaciones: Los directivos deben aprobar un plan de capacitación permanente, controlar la gestión que realiza el personal designado como responsable para llevar a cabo las acciones inherentes a la gestión de talento humano y realizar evaluaciones periódicas del talento humano.

4.1.3. Propuesta manual de políticas y procedimientos para el área administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

4.1.3.1. Finalidad

El Manual es un instrumento para uso interno de la cooperativa, contiene de manera detallada las normas y procedimientos administrativos y financieros de las principales actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” Ltda.

Su objetivo principal es el de establecer de forma clara y concisa los criterios, las políticas, las normas y los procedimientos administrativos y financieros en el marco de las regulaciones legales vigentes.

4.1.3.2. Objetivos

- Dar a conocer las políticas y procedimientos que regularán la gestión crediticia de la Cooperativa dentro de un marco de legalidad y funcionalidad administrativa eficiente para cada proceso.
- Facilitar a los funcionarios la realización de sus actividades al efectuarlas.
- Definir las funciones y responsabilidades de los diferentes Comités.
- El acceso al presente Manual se autorizará únicamente a los socios y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” Ltda., quienes serán responsables del cuidado y buen uso del mismo.
- Si un socio o funcionario es autorizado para portar un manual, deberá conservarlo con cuidado, con el fin de evitar sustracciones no deseadas o extraviarlo.
- Cualquier implementación o modificación que se realice en el manual, debe ser discutido y aprobado por los responsables de su ejecución.

4.1.3.3. Actualización

La actualización del manual se lo efectuará:

- Por disposiciones, interpretaciones, criterios y políticas en materia de crédito, emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás órganos de control.
- Por aclarar o precisar la interpretación a una disposición o dar a conocer alguna política cuyos alcances involucren al proceso crediticio.
- Por necesidad Institucional y con autorización del Consejo de Administración y/o Asamblea General de Socios.

4.1.3.4 Uso

Este manual es de uso exclusivo del personal de la Cooperativa, la Política de Crédito será de aplicación de la Gerencia General y funcionarios que participan en el proceso de otorgamiento de créditos.

4.1.3.5. De los Créditos

Aspectos Institucionales

Naturaleza Jurídica: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense fue aprobada en constitución legal el 3 de marzo de 1998 según acuerdo ministerial N° 0152 e inscrita en el Registro general de Cooperativas (Ministerio de Bienestar Social) con el número de orden 0006084 como Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Ltda. De capital social y números de socios variable e ilimitado, de carácter abierto al público, misma que se registrará por lo dispuesto en la Ley General de Instituciones Financieras, el Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de la Cooperativas de Ahorro y Crédito, se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, Cantón La Maná en la calle Galo Plaza y Av. 19 de mayo, podrá establecer oficinas operativas en todo el territorio de la República del Ecuador.

Objetivos Generales

La Cooperativa tiene los siguientes objetivos:

- a) Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados y de la comunidad, mediante la prestación de servicios financieros, conexos y complementarios a socios y a terceros en el marco de las operaciones determinadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- b) Fomentar el ahorro en la comunidad.
- c) Fomentar a través de sus servicios los principios de autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.
- d) Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la Institución y del sistema cooperativo.
- e) Obtener fuentes de financiamiento interno y/o externo, que fueren necesarios y convenientes para el desarrollo institucional y de sus asociados.
- f) Establecer otros servicios no financieros que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus miembros.

Principios

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- 1. Membrecía abierta y voluntaria;
- 2. Control democrático de los miembros;
- 3. Participación económica de los miembros;
- 4. Autonomía e independencia;

5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;

Estructura de Administración y Organización del Área de Crédito

Las responsabilidades y funciones de los distintos niveles de autoridad vinculados con el área de crédito son:

El Consejo de Administración es el organismo de dirección de la Cooperativa y está integrado por el Presidente, secretario/a tres vocales principales y tres vocales suplentes. Dentro de sus atribuciones y deberes está el establecer las políticas crediticias, en concordancia con las disposiciones legales que rijan para el efecto, y nombrar el Comité de Crédito.

El Consejo de Vigilancia es el organismo de control de la Cooperativa y está integrado por Presidente, secretario/a, vocales principales dos y dos vocales suplentes. Dentro de sus atribuciones y deberes está velar por el cumplimiento de las políticas crediticias, en concordancia con las disposiciones legales que rijan para el efecto.

El **Comité de Crédito**, estará integrado por 3 (tres) vocales principales y 2 (dos) suplentes elegidos por la Asamblea General y/o Consejo de Administración. Será el representante de este Consejo ó el miembro elegido por la Asamblea General de Socios quien lo presida. El Gerente debe participar con voz informativa pero sin voto dentro de los niveles de su aprobación de préstamos de cartera, igual condición tiene la jefatura de cartera; quien podrá actuar como secretaria del Comité de Crédito.

Bajo su responsabilidad estará

- Resolver sobre las solicitudes de crédito y contingentes en el marco de las políticas establecidas en el presente Manual.

- Conocer y recomendar al Consejo de Administración las solicitudes de crédito presentadas por las personas vinculadas y familiares vinculados a ellos.
- Podrá revisar la gestión realizada por los Niveles de Aprobación de las Oficinas Operativas.
- Precautelar que las políticas y procedimientos establecidos en las metodologías de crédito se apliquen correctamente, en el nivel que le corresponda.
- La comisión deberá proponer estrategias de mejoramiento con base en el análisis de resultados de las evaluaciones de riesgos y la relación riesgo/retorno de los microcréditos otorgados por la Institución.
- El monto autorizado para la aprobación de las operaciones de crédito o contingentes será a partir de USD 100 hasta los USD15.000.00.

De las prohibiciones a los miembros de la comisión de crédito:

- A los miembros y familiares hasta segundo grado de consanguinidad no podrán solicitar créditos hasta que termine su periodo por el cual fue elegido
- Además, queda terminantemente prohibido a los miembros de la Comisión de crédito emitir anticipadamente opiniones sobre las solicitudes de préstamos.
- Tampoco podrán divulgarse las opiniones o emitir comentarios sobre las exposiciones vertidas por sus integrantes en el seno de las sesiones.

El **Gerente General** además de las funciones establecidas en el manual de funciones y reglamento Art. 48:

1. Mantener las oficinas provistas de mobiliario, materiales y útiles de escritorio;
2. Asistir a la primera reunión de trabajo convocada por el presidente de la cooperativa a fin de presentar la planificación estratégica de la cooperativa y presentar en la misma su presupuesto y financiamiento;
3. Sugerir políticas financieras coherentes al Consejo de Administración para

su aplicación;

4. Administrar y custodiar los documentos negociables de la cooperativa,
5. Sugerir los reajustes que debe hacerse en el presupuesto y en el plan estratégico de la Cooperativa;
6. Solicitar sesiones extraordinarias a los Consejos, cuando se trate de asuntos urgentes e importantes de la Cooperativa;
7. Cooperar con los programas educativos y promocionarlos;
8. Suministrar información escrita que soliciten los miembros de los Consejos y Comisiones Especiales previa autorización del Presidente de la Cooperativa;
9. Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos;
10. Rendir la caución correspondiente;
11. Presentar un informe administrativo, balances mensuales y anual a consideración de los Consejos de Administración y Vigilancia;
12. Nombrar, aceptar renuncias y cancelar a los empleados cuya designación o remoción no corresponda a otros órganos de la Cooperativa;
13. Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad de la Cooperativa;
14. Firmar los cheques conjuntamente con el presidente de la Cooperativa;
15. Controlar el cumplimiento de los objetivos, metas políticas, estrategias, y procedimientos de trabajo;
16. Aprobar las operaciones de crédito e inversiones y administrar las operaciones propias de la Cooperativa con sujeción a las leyes y reglamentos establecidos;
17. Tramitar y legalizar el registro de los nuevos socios en el plazo que señala este Reglamento;
18. Atender y tramitar los servicios que ofrece la cooperativa conforme a las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración;
19. Designar empleados de su competencia, previo concurso de merecimientos;
20. Organizar y dirigir la administración interna de la cooperativa, conforme a las disposiciones del Consejo de Administración;

21. Realizar Contratos de empleados, Liquidaciones, finiquitos y en general, todo lo concerniente al trámite legal de conformidad con lo que dispone el Código del Trabajo;
22. Realizar las inversiones y gastos acordados por Asamblea General o Consejo de Administración de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento Interno;
23. Emitir informes al Consejo de Administración, Vigilancia y socios representantes, de acuerdo a la planificación estratégica aprobada sobre el estado económico y administrativo de la empresa cooperativa;
24. Disponer o depositar, el dinero en la entidad financiera establecida para el efecto, dentro de un plazo máximo de veinte y cuatro horas de su recepción;
25. Asistir puntualmente a las oficinas de la cooperativa de acuerdo con lo dispuesto en su contrato de trabajo en el horario establecido por la Institución;
26. Actuar con diligencia y responsabilidad en las comisiones que forma parte dentro de la cooperativa; y
27. Entregar a los socios que así lo solicitaren una copia en físico o en un CD en sistema PDF, del balance semestral con ocho días de anticipación a la sesión de Asamblea general representantes donde se conocerá y aprobará el mismo;

El **personal del área de Crédito** de las Oficinas y Ventanillas de Extensión son: Oficiales de Crédito, Jefa/e de Crédito y Cobranzas, Coordinadores de Ventanillas, son responsables de la aplicación y ejecución de las Políticas de Crédito. La Gerencia General, el Comité de Crédito y Consejos Directivos tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento de todas las disposiciones emitidas para el área de Negocios, al igual que proponer nuevas políticas, su actualización, cambios o modificaciones a fin de que las mismas sean un instrumento útil y actualizado.

DE LA ADMINISTRACION INTERNA.

Art. 13.-De acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Social los órganos internos de la Cooperativa que establecen el Gobierno, Dirección, Administración y Control son los siguientes:

1. La Asamblea General de representantes;
2. El Consejo de Administración;
3. El Consejo de Vigilancia;
4. La Gerencia; y
5. Las Comisiones Especiales.

DE LA ASAMBLEA GENERAL TIPOS Y ATRIBUCIONES

Art. 14.- ASAMBLEA GENERAL.- La Asamblea General de representantes es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos las y los socios representantes legalmente nominados a través de asambleas sectoriales, en función de un reglamento de elecciones aprobado para el efecto, quienes ejercerán sus derechos a participar en las mismas, con voz y un solo voto, en forma directa o mediante delegación a otro socio.

La habilitación del representante lo hará el señor Gerente a través de la certificación que se encuentran al día en sus obligaciones económicas, misma que deberá estar dispuesta con 8 días a la convocatoria a asambleas sectoriales, en la matriz y en las diferentes ciudades donde tiene sus oficinas la cooperativa.

Art.14.- QUÓRUM.- El quórum para las Asambleas Generales se conformará con la mitad más uno de los socios asambleístas legalmente registrados en el organismo de Control, que estén presentes a la hora exacta establecida en la convocatoria; esto es tratándose de la primera convocatoria, los socios quedan **convocados para 10 minutos después** y la reunión se dará con el número de asambleístas presentes.

Art. 15.- NÚMERO DE SOCIOS A LA SEGUNDA CONVOCATORIA.- No obstante lo dispuesto en Artículo anterior, en la misma convocatoria para la Asamblea General se podrá hacer constar, que de no haber quórum reglamentario a la hora señalada, los socios quedarán convocados por segunda ocasión, **10 minutos después de la indicada y la reunión** tendrá lugar con el número de socios asambleístas presentes, y sus resoluciones serán válidas.

Art. 16.- TIPOS DE ASAMBLEAS.- Las Asambleas Generales de socios podrán ser de tres clases: Ordinarias, Extraordinarias e Informativas.

1. **Las asambleas generales Ordinarias** se realizarán un vez en el año con un lapso de 8 días de anticipación, será convocada en la tercera semana del mes de enero de cada año, donde se conocerán, aprobarán o rechazarán los estados financieros, el balance social y los informes de los Consejos y de Gerencia, el plan estratégico, plan operativo anual, aprobado por el Consejo de Administración, y se elegirá la nueva directiva de la Cooperativa en función del término del período correspondiente;
2. **Las Asambleas Generales Extraordinarias**, se las realizará en cualquier época del año económico, con un lapso de 48 horas de anticipación.

Tanto en las asambleas generales ordinarias, y extraordinarias deberán contar con un orden del día establecido, donde se hará constar, el día, lugar, hora, orden del día a tratar y la nota preventiva del Quórum.

Art. 17.- ATRIBUCIONES.- A más de las contempladas la ley Orgánica de la Economía Solidaria, su Reglamento General y del Estatuto Social, la asamblea general tendrá las siguientes atribuciones:

1. Recibir en apelación, sobre las sanciones establecidas por el consejo de administración, cuando el socio considere que son ilegales o se ha violado procedimientos administrativos, el debido proceso y normas estatutarias y

Constitucionales al sancionársele con la suspensión de sus derechos políticos;

2. Resolver entregar menciones honoríficas a los socios que han cumplido 10, 15, años en delante, disponiendo al Consejo de Administración, elabore las mismas por la vida institucional del socio, o funcionario de la cooperativa; y
3. Solicitar al señor Presidente de la Cooperativa, o su reemplazo en función a la norma legal, convoque a asamblea general extraordinaria, remitiendo el orden del día a tratar, la fecha de la reunión y el lugar de la misma, con el aval de 1/3 de las firmas de los representantes con sus nombres completos y No. De Cédula de Ciudadanía;
4. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, por un valor al 30 % del presupuesto anual.

Art. 18.- ASISTENCIA A SESIONES.- Todos los socios representantes están en la obligación de asistir a las sesiones de Asambleas Generales Ordinarias, Extraordinarias, que sean legalmente convocadas, su inasistencia será sancionada de conformidad con el Estatuto Social y el presente reglamento interno de la entidad.

No será motivo de sanción:

1. Por enfermedad debidamente comprobada;
2. Por calamidad doméstica comprobada; determinándose como calamidad doméstica en la cooperativa: enfermedad comprobada de hijos, esposa o conviviente en unión de hecho y/o padres, fallecimiento de un familiar, hasta un cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, por salida de viaje debidamente autorizado y presentación en la fiscalía o función jurisdiccional como actor, implicado o testigo de cargo;
3. Por ausencia temporal del domicilio de la Cooperativa, siempre que haya sido comunicada y autorizada en forma oportuna dicha ausencia; y

4. Ningún socio representante podrá ingresar a las sesiones de Asamblea General de los Consejos y Comisiones en estado etílico, quienes lo hicieren serán excluidos de la misma y sancionados con lo dispuesto en el presente reglamento interno.

Art. 19.- TÉRMINO DE LA SESIÓN.- El Presidente o quién presida la sesión podrá declarar terminada la Asamblea General por las siguientes causas:

1. Por haberse cumplido el orden del día establecido;
2. Por visible cansancio de los asistentes;
3. Por actividades violentas que menoscaben el respeto y cordialidad entre los asambleístas; y
4. Por actos considerados de fuerza mayor.

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Art. 28.-CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.- Es el órgano administrativo que fijará las políticas internas de la Cooperativa, en función de los objetivos, aprobará la planificación estratégica y el respectivo presupuesto, sus miembros durarán cuatro años y serán nombrados de acuerdo a lo dispuesto en el Estatuto Social y el Reglamento de Elecciones de la Cooperativa.

Cuando exista la renuncia o separación del cargo de un vocal principal de los Consejos de Administración o Vigilancia, asumirá la vocalía su vocal suplente, quién lo reemplazará por el tiempo que dure el periodo administrativo.

Sus vocales sesionarán cada treinta días en forma ordinaria y extraordinaria cuando sea exclusivamente necesario.

Art. 29.- SANCIÓN.- Cuando se comprobare irregularidades, incorrecciones o faltas graves en el desempeño de las funciones por parte de los Vocales del Consejo de Administración; el Consejo de Vigilancia, Gerencia y demás comisiones, podrán denunciar estos hechos a la Asamblea General de representantes, misma que analizará la denuncia y las pruebas entregadas

con sano criterio y de encontrar culpabilidad en estos, serán de inmediato separados de sus cargos, cumpliendo con el debido proceso sin tomar en cuenta las posibles acciones civiles o penales que la falta podría dar lugar.

Art. 30.- DE LA AUTORIZACIÓN DEL GASTO.- El Consejo de Administración podrá autorizar gastos a Presidencia y Gerencia, en contratos e inversiones de hasta el 30 % del presupuesto anual de la Cooperativa, quien en caso de comprobar alguna anormalidad en el proceso se reserva el derecho de denunciar dicho gasto o contrato a la asamblea general para el respectivo trámite legal.

Art. 31.- DE LA PLANIFICACIÓN.- El Consejo de Administración dentro de los ocho días posteriores de haber sido elegido, convocará a una reunión de trabajo a Gerencia, Consejo de Vigilancia, Comisiones y Empleados de la Cooperativa a fin de conocer y tratar la planificación estratégica y plan estratégico debidamente financiado, misma que será legalizada y presentada a la Asamblea General de socios representantes para su conocimiento.

Posteriormente este trabajo lo realizarán en la misma metódica cada año del periodo administrativo, en el mes de noviembre

Art. 32.- DE LOS INFORMES.- Dentro del proceso administrativo el Consejo de Administración exigirá y conocerá en forma periódica mensualmente para su análisis y evaluación un informe de gerencia y comisiones de la cooperativa, sobre la planeación estratégica aprobada por este órgano administrativo y sus novedades de la misma para evaluar la actividad de la cooperativa.

Art. 33.- DEL QUÓRUM.- El quórum en el Consejo de Administración lo realizará la mayoría de los vocales; es decir cuando al estar el consejo integrado por nueve vocales, el quórum lo formarán seis vocales;

Cuando faltare el Secretario (a), el Presidente designará de entre los Vocales,

un Secretario adhoc, pero en ningún caso podrá actuar como Secretario el Gerente de la Cooperativa.

Art. 34.- TIPOS DE SESIONES.- Las sesiones del Consejo de Administración serán de dos clases:

- a) Ordinarias.- De acuerdo al Estatuto y el presente Reglamento;
- b) Extraordinarias.- Cuando el Presidente las convoque a solicitud del Gerente, cuando se deba tratar algún punto que no pueda esperar a la sesión ordinaria y por un pedido de la mayoría de los vocales del Consejo de Administración.

Art.35.- DE LA COMISIÓN GENERAL.- El Consejo de Administración podrá recibir en su seno en comisión general a socios, empleados de la cooperativa o personas particulares, que a su juicio deban ser escuchados, previa petición por escrito con 24 horas de anticipación por lo menos, señalándoles el tiempo máximo de diez minutos para que hagan su exposición, terminada ésta se cerrará la comisión general y si es un punto para resolver, sus miembros lo harán con sana crítica.

Cumplido este proceso se notificará la resolución a través de secretaria en los 8 días subsiguientes..

Art. 36.- ATRIBUCIONES.- A más de lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Estatuto Social, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Fijar el monto de las cauciones que deberán rendir el señor gerente y empleados que manejen valores dentro de la Cooperativa y agencias , mismas que deberán ser legalizadas y entregadas al consejo para su conocimiento y aprobación dentro de los ocho días luego de ser nombrados como mandatario y empleados respectivamente;

2. Aprobar la planificación estratégica, consolidada conjuntamente con su presupuesto anual presentado por el Señor Gerente y Comisiones;
3. Aprobar a través de resoluciones las sanciones económicas que deberán pagar los representantes por la no asistencia injustificada a la asamblea general, reuniones y actos convocados por el señor presidente y sesiones de Consejo de Administración, por parte de los Directivos respectivamente, en el caso del consejo de Vigilancia el señor Presidente del mismo remitirá un informe de asistencia a dichas reuniones;
4. Revisar la documentación presentada por los aspirantes a socios, misma que podrá ser rechazada si se comprobare que no cumplen con lo dispuesto en el presente reglamento, que fue forjada y falsificada, con las perspectivas acciones civiles y penales que la falta diere;
5. Sesionar mensualmente en forma ordinaria previa citación con tres días de anticipación, y extraordinariamente cuando lo creyere indispensable, con anticipación de 24 horas por lo menos; la hora y el día de las sesiones ordinarias la establecerán en la primera sesión los vocales electos;
6. El orden del día para las sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Consejo de Administración, constarán en la convocatoria pudiendo ser modificada en el punto de aprobación de la misma por sus miembros;
7. Regular la vida interna de la institución, dictando normas y resoluciones de carácter administrativo, organizativo y gerencial;
8. Buscar a través de proyectos sustentados la capitalización de la cooperativa para brindar nuevos servicios a los asociados;
9. Velar porque existan las mejores relaciones con los poderes públicos sean éstos provinciales, nacionales e internacionales, así mismo entre socios;
10. Realizar estudios a fin de que se suscriban convenios de diferente índole con Instituciones públicas y privadas, para beneficio de sus asociados;
11. Aprobar la proforma presupuestaria de los sueldos, salarios y bonificaciones de los empleados remitidas por la Gerencia.
12. Fijar la cuantía de la caución del Gerente y empleados que manejen fondos de la empresa, previo al desempeño legal del cargo;
13. Entregar otras Funciones a Gerencia y Empleados de la cooperativa, de conformidad con las normas legales y necesidades de la cooperativa;

- 14.El Consejo de Administración a través del Presidente llamará y posesionará al respectivo suplente cuando el vocal principal haya dejado de asistir a tres sesiones consecutivas o seis en el año, sin justificación alguna y habiendo sido convocado legalmente. El suplente durará en sus funciones el tiempo que le hubiere faltado al principal para cumplir con su periodo;
- 15.El Consejo de Administración recibirá mensualmente informes económicos de Gerencia y semestralmente de los organismos de gobierno, para conocimiento de la Asamblea General de Socios o Delegados.
- 16.Las actividades oficiales organizadas por la Cooperativa y las invitaciones de Instituciones públicas y privadas aprobadas por el Consejo, serán de carácter obligatorios para Directivos y Trabajadores
- 17.El Directivo que falte sin justificación escrita, por enfermedad, calamidad domestica comprobadas o por caso fortuito como talleres de evaluación de los maestros o cursos de postgrado, será sancionado con el equivalente al valor de una dieta. Y el trabajador con el descuento de un día de sueldo;
- 18.La asistencia de los miembros de los Consejos a sesiones ordinarias y extraordinarias legalmente convocadas, se contabilizará hasta después de 15 minutos de la apertura de la sesión, pasado este tiempo y hasta la mitad de la sesión tendrá derecho al 50% de la dieta pudiendo participar con voz y voto. No podrán abandonar la sesión sin una razón de fuerza mayor, hasta la clausura de la misma.
- 19.Responsabilizar al Gerente y empleados de la cooperativa por la conservación íntegra y ordenada de; libros, documentos, correspondencia y enseres de la entidad; y,
- 20.Nombrar a los miembros de las respectivas comisiones, misma que la presidencia la ocuparán un vocal del Consejo de Administración.

Art. 37.- REQUISITOS.- Son requisitos para ser miembros del Consejo de Administración los siguientes:

- a) Haber participado y aprobado los procesos de capacitación organizados por la Cooperativa.
- b) Ser socio activo de la cooperativa por lo menos dos años antes de las

elecciones sectoriales.

- c) No encontrarse inmerso en ninguna causa de inhabilidad prevista en el Estatuto Social, Ley y Reglamento General de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y resoluciones del Consejo de Administración.

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Art. 38.- CONSEJO DE VIGILANCIA.- Organismo fiscalizador de los procesos administrativos establecidos en la planificación estratégica y de la administración económica de la Cooperativa. Tendrá a más de las establecidas legalmente las siguientes atribuciones:

1. Efectuar el último viernes de cada mes, arqueos periódicos, de caja, y revisar la contabilidad de la cooperativa, a fin de verificarlos;
2. El Consejo de Vigilancia a través del Presidente llamará y posesionará al respectivo suplente cuando el vocal principal haya dejado de asistir a tres sesiones consecutivas o seis en el año, sin justificación alguna y habiendo sido convocado legalmente. El suplente durará en sus funciones el tiempo que le hubiere faltado al principal para cumplir con su periodo;
3. Revisar y ordenar las libretas de ahorro de los socios con los registros de archivo por el sistema de muestreo.
4. Informar a Gerencia las irregularidades que se produzcan en el trabajo de funcionarios y empleados de la Cooperativa.
5. Controlar el correcto despacho de las solicitudes de préstamos.
6. Solicitar mensualmente las resoluciones del Consejo de Administración y analizar su legalidad, moralidad y conveniencia, observándolas motivadamente, cuando se estime que existe riesgo de perjuicio a la cooperativa;
7. Analizar los procesos de sanciones realizados a los socios, de la cooperativa, para verificar que se han cumplido los procedimientos y debido proceso en los mismos, después de emitir el informe motivado correspondiente en caso de encontrar novedades;

8. Sesionar mensualmente en forma ordinaria previa citación por escrito con tres días de anticipación y extraordinariamente con anticipación de 24 horas por lo menos; los vocales electos establecerán la fecha de la reunión en su primera sesión;
9. Solicitar la revisión de cauciones de los funcionarios y empleados caucionados.
10. Revisar los inventarios y confrontarlos.
11. Llevar un libro de actas y sumillas de resoluciones por intermedio del secretario (a);
12. Solicitar auditoría financiera interna o externa, revisión y evaluación general de las actividades administrativas para informar a la Asamblea General de Delegados;
13. Vigilar trimestralmente la administración general de la Cooperativa que sea conducida de acuerdo con las normas de la LOEPS, el Estatuto Social y este Reglamento;
14. Concurrir a las sesiones conjuntas de Consejo y comisiones convocadas por el Consejo de Administración, debiendo abstenerse de formular mociones y formular resoluciones que posteriormente le privaría de su autoridad fiscalizadora;
15. Comprobar la exactitud de los balances, inventarios y todas las actividades de la Cooperativa y presentar el correspondiente informe a la Asamblea General de delegados;
16. Conocer las reclamaciones que los socios establecen contra el Gerente, Consejo de Administración, las Comisiones Especiales o sobre los servicios de la Cooperativa. En este caso debe rendir un informe escrito a la Asamblea General;
17. Participar como delegado observador en la entrega de los bienes valores y demás documentos al nuevo Consejo de Administración y Gerente dentro de los próximos ocho días posteriores a la nominación;
18. Velar por que se entreguen los certificados de aportación a los socios cumpliendo con lo dispuesto en el marco legal para el efecto;
19. Solicitar al Consejo de Administración suspenda al Gerente por los siguientes causales:

- 19.1.- Cuando se demostrare irregularidades en el manejo de los fondos de la cooperativa;
 - 19.2.- Cuando realice inversiones por un valor superior al permitido sin autorización del Consejo de Administración; y,
 - 19.3.- Cuando realizare gastos sin autorización del Consejo de Administración que no se encuentren en la planificación estratégica de la cooperativa y no se encuentren presupuestados; y,
20. El quórum en el Consejo de Vigilancia lo constituirán la mayoría de los vocales; es decir del quórum en el consejo lo constituirán **TRES VOCALES.** y

Art. 39. DEL REEMPLAZO.- Cuando se produjere una vacante en el seno del Consejo de Vigilancia ya sea por renuncia o separación por inasistencia del vocal, lo reemplazara el vocal suplente en orden de elección, es decir el primer vocal suplente, y de allí sucesivamente.

Este reemplazo será por el periodo administrativo que está por concluir.

Art. 40.- DEL VOTO DIRIMIENTE.- El Consejo de Vigilancia adoptará decisiones por mayoría de votos, en caso de empate, el Presidente tendrá voto dirimente.

Art. 41.- REQUISITOS.- Son requisitos para ser Miembros del Consejo de Vigilancia los siguientes:

- a) Haber participado y aprobado los procesos de capacitación organizados por la Cooperativa;
- b) Ser socio activo de la cooperativa por lo menos dos años antes de las elecciones sectoriales;
- c) No encontrarse inmerso en ningún causal de inhabilidad prevista en el estatuto social, Ley y Reglamento General de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

DE LA COMISION DE LICITACION Y ADQUISICIONES

Art. 62.- COMISION DE LICITACION Y ADQUISICIONES.- La Comisión de Licitación y Adquisiciones estará compuesta por tres miembros principales y tres suplentes, esta comisión será la encargada de realizar el proceso de licitación y adjudicación, en el proceso de compra, construcción, venta de bienes inmuebles, muebles, equipos, maquinaria, y toda clase de productos e insumos para la cooperativa, de acuerdo con el reglamento dictado por el órgano Administrativo para el efecto.

DEL CONTADOR, ASITENTES, AUXILIARES DE CONTABILIDAD

Art.66.- DESIGNACIÓN DEL CONTADOR (A).- La o el Contador (a) deberá poseer Título de Contador Público Autorizado, conocer la Norma Legal Cooperativa, Código del Trabajo, Código de Comercio, Leyes tributarias, NIF, etc., y tener vasta experiencia en el manejo administrativo-contable de empresas cooperativas, será designado por el Gerente de la entidad, previa presentación del currículum, hoja de vida y someterse imprescindiblemente a concurso de merecimientos, previa elaboración de un banco de preguntas con el visto bueno del Consejo de Administración, mismas que serán calificadas por este organismo; la remuneración y horario de trabajo la fijará el Gerente de la Cooperativa.

Artículo 67.- FUNCIONES Y OBLIGACIONES.- Son funciones y obligaciones del o la Contador (a), las siguientes:

1. Programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades contables de la institución;
2. Diseñar y mantener la contabilidad y el manual de procedimiento dentro de las normas legales;
3. Mantener un proceso de control interno financiero, acorde con las necesidades de la entidad;

4. Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias, y demás normas que emanaren del Consejo de Administración o Vigilancia
5. Aplicar el control previo, sobre toda gestión económica - contable de la Cooperativa
6. Preparar los estados financieros e informes dentro de los ejercicios contables para conocimiento de los Consejos de Administración, Vigilancia y Asamblea General;
7. Facilitar la documentación y colaborar para que se lleve a cabo auditorías, inspecciones contables o fiscalizaciones a los recursos de la Institución;
8. Informar al Presidente, Gerente, Consejos de Administración, Vigilancia y Asamblea sobre cualquier novedad que se presentare y sugerir la adopción de medidas correctivas que estime necesarias;
9. Mantener actualizado el archivo de la documentación de los registros contables, responsabilizándose de las mismas;
10. Elaborar junto con el Gerente, y poner en conocimiento del Consejo de Administración y/o de la Asamblea General el proyecto del presupuesto anual de la institución para su estudio y aprobación el primero y conocimiento del segundo, en función de la planeación estratégica;
11. Efectuar los egresos ordenados por la Asamblea General, Consejo de Administración o Presidencia, cuidando su correcta inversión mediante los comprobantes respectivos;
12. Asistir a las sesiones de Asamblea General o de los Consejos de Administración y Vigilancia con voz informativa, sin voto;
13. Llevar un inventario valorado de las pertenencias, bienes muebles e inmuebles de la institución y responder por ellas;
14. Coordinar con el Gerente y Presidente para establecer las normas necesarias, a fin de que las recaudaciones se realicen oportunamente; y, salvaguardar las mismas;
15. Las demás que le asignaren los Estatutos, Reglamentos, Asamblea General o los Consejos de Administración y Vigilancia;

16. Asesorar a Gerencia en las inversiones económicas en beneficio de la institución;
17. Cumplir con el horario de trabajo de acuerdo con el contrato de trabajo suscrito y las necesidades de la empresa;
18. Mantener la ética profesional;
19. Aportar con ideas, sugerencias y ponerlas a consideración de los Órganos de la Cooperativa, para que permitan el mejoramiento continuo;
20. Diseñar el sistema de control interno;
21. Elaborar formatos de control interno, de acuerdo a las necesidades de la entidad; y,
22. Excelente manejo de relaciones interpersonales, alta capacidad de iniciativa, y eficiencia.

LOS/LAS ASISTENTES Y AUXILIARES DE CONTABILIDAD.

Art. 68.-DE LOS/LAS ASISTENTES Y AUXILIARES DE CONTABILIDAD.- El Asistente y Auxiliar de Contabilidad deberá poseer Título de Contador Público Autorizado, conocer la Norma Legal Cooperativa, Ley de Compañías, Código del Trabajo, Código de Comercio, Leyes tributarias, NIF, etc., será designado por el Gerente de la Entidad, previa presentación del currículum, hoja de vida y someterse imprescindiblemente a concurso de merecimientos, previa elaboración de un banco de preguntas con el visto bueno del Consejo de Administración las que serán calificadas de manera imparcial por este organismo; la remuneración y horario se fijará de acuerdo con Contrato de Trabajo.

Art.69.- DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES.-Son funciones del Asistente y/o Auxiliar de Contabilidad, entre otras, las siguientes:

1. Elaborar los Roles de Pagos de los empleados de la Entidad, de conformidad con las tarjetas de control de asistencia, para que sus haberes sean cancelados cumplidamente;
2. Elaborar las Planillas de aportes de los empleados al IESS, legalizar los ingresos y salidas de los mismos y procesar vía Internet;

3. Procesar los informes y el manejo de anexos del S.R.I.;
4. Llevar los Libros Auxiliares de Aportes mensuales de socios, Documentos por Cobrar, Bancos, Certificados de Aportación, y otros que el Contador consideren necesarios;
5. Mantener los Registros que se van creando de acuerdo a las necesidades, con pulcritud, claridad, uniformidad previa disposición del Contador General que permitan un mejor control;
6. Preparar y procesar cualquier información adicional que requiera el Contador;
7. Cumplir el horario de trabajo de acuerdo con el Contrato celebrado y las necesidades de la empresa;
8. Dar la información requerida por el Gerente y/o Contador, en forma oportuna;
9. Desempeñar otras funciones que le asignen el Gerente, Contador o los Consejos de Administración y Vigilancia, de acuerdo con su especialidad.

Art.70.- PROHIBICIÓN DE PARENTESCO.- El Gerente, Contador, asistente, auxiliares de Contabilidad, no podrán tener entre sí el parentesco comprendido hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

DEL AUDITOR INTERNO y EXTERNO

Art. 74.- NOMINACIÓN: Tanto para Auditor Interno como Externo El Consejo de Vigilancia presentará una terna a la Asamblea General para su designación; para el caso del interno tendrá relación laboral de dependencia, y deberá tener título de tercer nivel y estar calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo mismo se requerirá para el auditor externo pero además en su contrato se hará constar la declaración de no haber prestado servicios profesionales ajenos a la Auditoría a la entidad durante los últimos dos años; y, ni prestarlos en los dos subsiguientes.

Art. 75.- DESEMPEÑO DE FUNCIONES: Para ejercer las funciones de auditor interno o externo, deberán cumplir a más de los requisitos establecidos en la LOEPS y su reglamento, los siguientes:

- a) Hoja de vida profesional debidamente respaldada y certificada por el SENESCYT;
- b) Certificados que acrediten experiencia de al menos tres años en la realización o dirección de funciones o trabajos de Auditoría interna o externa;
- c) Declaración de no estar incurso en las prohibiciones determinadas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Documento que acredite la aprobación del curso de capacitación como auditor reconocido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- e) Certificado de responsabilidades otorgado por la Contraloría General del Estado;
- f) Certificado de no constar como contratista incumplido o adjudicatario fallido emitido por el Instituto Nacional de Contratación Pública; y,
- g) Cualquier otro documento o información que la Cooperativa o la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria considere necesario.

Art. 76.- NO PODRAN DESEMPEÑAR EL CARGO: Se estipula como prohibición para desempeñar el cargo de auditor interno o externo de la Cooperativa, a más de los determinados en la LOEPS y su reglamento, en los siguientes casos:

- a. Quien registre créditos castigados durante los últimos cinco años en una Institución del Sistema Financiero;
- b. Quien fuere parte procesal en litigios seguidos por o en contra de la organización;
- c. Quien se halle inhabilitado para ejercer el Comercio;

- d. Quien sea funcionario de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o de Organismos Rectores de la Política Monetaria, Crediticia o de Control Estatal;
- e. Quien sea titular de cuenta corriente cerrada por incumplimiento de disposiciones legales, mientras cumpla con la sanción.
- f. Quien haya sido declarado judicialmente responsable de irregularidades en la Administración de entidades públicas y privadas mediante sentencia ejecutoriada;
- g. Quien haya sido sancionado por su actuación profesional como auditor interno o externo por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mientras dure su sanción;
- h. Quien hubiere presentado documentación falsa o alterada debidamente comprobada; y,
- i. Quien no se haya registrado, para el ejercicio del cargo en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;

Art. 77.- DEL DESEMPEÑO DEL AUDITOR: La auditoría interna asesorará a la Gerencia en el desarrollo de controles internos, para preservar su independencia no podrá brindar otro tipo de asesoría por resultar antagónica a sus funciones.

Son funciones del Auditor Interno las siguientes:

1. Vigilar en cualquier tiempo las operaciones de la institución
2. Comprobar la existencia y el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno, con el propósito de proveer una garantía razonable en cuanto al logro de los objetivos de la institución; la eficiencia y eficacia de las operaciones; salvaguarda de los activos; una adecuada revelación de los estados financieros; y, cumplimiento de las Políticas y procedimientos internos, leyes y procedimientos aplicables.

DEL FONDO DE CAJA CHICA

Art. 115.- DEL FONDO DE CAJA CHICA.- El Fondo de Caja Chica, es una cuenta del mayor, dentro del Grupo del Disponible del Activo del Circulante,

para efectos contable - financieros y de Control Interno o Externo, que estará bajo la responsabilidad del(a) secretario (a) de la Institución.

Art. 116.-GASTOS QUE CUBRE ESTE FONDO.- Los egresos o gastos que se cubrirán con este fondo serán por valores menores para necesidades urgentes y, únicamente por los conceptos que se señalan.

- Fotocopias;
- Útiles de oficina al por menor;
- Transacciones bancarias;
- Movilización Interna de directivos y empleados; y
- Transporte hasta por el 10% del Fondo;

Art. 117.- PORCENTAJE DE GASTO.- Ningún egreso o gasto que sobrepase del 10% del Monto del Fondo, podrá ser cubierto por el mismo, sino previa autorización, plenamente justificada.

Art. 118.- PROHIBICIÓN.-Es terminantemente prohibido que el responsable del Fondo, cambie cheques o efectúe préstamos o anticipos con el mismo, de hacerlo será sancionado económicamente y estará sujeto a lo señalado en el Código de Trabajo, Reglamento Interno y demás instrucciones por escrito.

Art. 119.- DE LA REPOSICION DEL FONDO .- La utilización y reposición del Fondo de Caja Chica tendrá el siguiente procedimiento:

1. La reposición del Fondo deberá efectuarse mediante la presentación del resumen de Caja Chica, al que obligatoriamente, se adjuntarán todos los soportes necesarios que justifiquen, los egresos o gastos a reponerse.
2. El cheque de reposición será dirigido a nombre del responsable del Fondo de Caja Chica quien, en cualquier momento deberá a requerimiento de auditoría interna o externa, contabilidad, gerencia o miembros del Consejo de Vigilancia, presentar los valores o documentos a su cargo, para las verificaciones respectivas.

3. Todo egreso o gasto de caja chica, estará respaldado o soportado por un comprobante, nota de venta, etc., firmado por quien ha recibido el dinero y contendrá, concepto, número de cédula de ciudadanía, RUC y la correspondiente identificación actualizada.
4. El responsable del manejo de fondo de caja chica, deberá con oportunidad y previo análisis solicitar que el monto del fondo sea incrementado de acuerdo con la realidad de su manejo y utilización.
5. La autorización para reposición la dará el Gerente o quien haga sus veces, luego de verificar la revisión efectuada por contabilidad sobre los soportes, comprobantes y resumen de Caja Chica.
6. Si existieren egresos o gastos por conceptos no especificados y, de no justificarse plenamente su autorización previa los mismos serán cargados al responsable del manejo de Fondo de Caja Chica.
7. El Gerente, de ser necesario, emitirá otras instrucciones por escrito, complementarias, para conseguir la eficiencia y efectividad en el manejo, custodia y utilización de este fondo, y las hará conocer inmediatamente al Consejo de Administración.
8. Para efectos de control, se realizarán arqueos sorpresivos, por lo menos una vez cada mes, y quien lo efectúe, así como el Consejo de Vigilancia, emitirá un informe por escrito, con los resultados de la gestión.
9. El monto de la caja chica será hasta por el valor de 350 dólares americanos.

Art. 120.- DEL FONDO DE CAJA CHICA PARA LAS AGENCIAS.- El Fondo de Caja Chica para las Agencias, es una cuenta del mayor, dentro del Grupo del Disponible del Activo del Circulante, para efectos contables - financieros y de Control Interno o Externo, que estará bajo la responsabilidad del funcionario (a) de atención al cliente de la agencia respectiva designado por el señor Gerente, para el manejo responsable y eficiente de este rubro.

Art. 121.- PORCENTAJE DE GASTO.- Ningún egreso o gasto que sobrepase del 10% del Monto del Fondo, podrá ser cubierto por el mismo, sino previa autorización plenamente justificada.

Art. 122.- PROHIBICIÓN.-Es terminantemente prohibido que el responsable del Fondo, cambie cheques o efectúe préstamos o anticipos con el mismo, de hacerlo será sancionado económicamente y estará sujeto a lo señalado en el Código de Trabajo, Reglamento Interno y demás instrucciones por escrito.

Art. 123.- DEL PROCEDIMIENTO.- Los responsables del fondo de caja chica en las diferentes sucursales aplicarán el procedimiento establecido en el presente Reglamento Interno, el fondo destinado a las Agencias es de un valor de 150 dólares americanos.

4.1.3.6. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE CRÉDITO

Niveles de Responsabilidad

La administración general del proceso de crédito será responsabilidad directa del Jefe de Crédito (Gerente) en la oficina matriz, en sus respectivas zonas.

Como apoyo en la implementación de estrategias y en el apoyo operativo en el proceso de otorgamiento de crédito los responsables de las distintas áreas:

Responsables Directos: Comisión de crédito
 Gerencia General
 Ejecutiva de Negocios
 Jefe de Crédito y Cobranzas
 Coordinadoras/res de Ventanillas de extensión

El eficiente control de gestión se basa principalmente en las siguientes funciones:

- La elaboración y presentación al Consejo de Administración y Vigilancia de informes detallados de las actividades crediticias (colocación, recuperación pre-legal y legal y los índices de morosidad), en forma mensual o cuando se los solicite.

- Participación activa dentro de los comités de crédito, para evaluar, aprobar o negar una solicitud.
- Aprobar solicitudes de crédito de acuerdo a rangos establecidos.

El Consejo de Administración y el Comité de Crédito se reunirán mensualmente, o con la frecuencia requerida para revisar y aprobar los informes de cartera.

Niveles de Aprobación

La máxima autoridad crediticia es el Consejo de Administración, delegando autoridad para la aprobación a:

El nivel de aprobación se detallan en el siguiente cuadro:

Niveles de Aprobación	Nivel Jerárquico	Montos Límites
Primer Nivel	Comité de Crédito	De \$ 100.00 hasta \$ 15.000.00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

El nivel de Aprobación resolverán sobre las solicitudes de crédito están conformados de acuerdo a los montos autorizados y previstos en el presente manual.

En caso de existir conflicto de intereses, el involucrado deberá comunicar y excusar su intervención; en su lugar intervendrá el reemplazo designado.

En el nivel de aprobación serán responsables por el cumplimiento de la normativa legal e institucional establecida, en el ámbito de su competencia.

El Comité de Crédito aprobará y deberá llevar el registro de actas y/o documentos de resoluciones adoptadas, bajo su responsabilidad.

4.1.3.7. Estrategia de mercado

Mercado Objetivo

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” Ltda.**, ha definido orientar sus productos de Crédito, hacia, microcréditos, y consumo atendiendo principalmente al segmento de: microcrédito, y comercial, brindando una atención personalizada, cordial, profesional y eficiente a cada uno de sus socios, ofreciendo un servicio fácil, rápido y oportuno, para lo cual se propone que se manejen los niveles de riesgos de acuerdo a la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).

Tipo de créditos	Participación en la cartera total	Nivel de riesgo esperado en esta línea
Consumo	Entre 80% y 90% de la cartera	Hasta un 4% de cartera en riesgo
Microcrédito	Entre 10% y 20% de la cartera	Hasta un 2% de cartera en riesgo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

4.1.3.8. Fuente de recursos para la actividad crediticia

Capital Institucional

El capital Institucional constituyen los recursos propios disponibles de la institución destinada para el servicio crediticio. Dada su característica, estos recursos permiten el financiamiento de créditos de mediano y largo plazo, por lo cual se establece que podrán ser utilizados para el otorgamiento de líneas de crédito en plazos máximos de 48 meses plazo, para tener un pronto retorno del efectivo.

Depósitos

Recursos que los socios ahorristas confían a la Cooperativa bajo cualquier modalidad de ahorro o depósito, registrados contablemente en el pasivo los

cuales podrán ser utilizados para financiar operaciones crediticias hasta 3, 6, 24 ,30 meses plazo.

Préstamos de Intermediarios Financieros o Financiamiento externo.

Recursos obtenidos por medio de préstamos externos que podrán utilizarse para financiar créditos a 36 meses plazos que estén en correspondencia con los otorgados por los acreedores.

Aportaciones

Aportes o inversiones en capital que los asociados tienen en la Cooperativa, las cuales podrán ser utilizados para financiar créditos hasta 12 meses plazo.

4.1.3.9. Operaciones de crédito

La Cooperativa aplicará para la concesión de operaciones de crédito, en los segmentos de consumo y microcrédito la metodología crediticia correspondiente.

PERFIL DEL SUJETO DE CRÉDITO

	Perfil del sujeto de crédito	Microcrédito	Consumo
a	Personas naturales	X	X
b	Socio en goce de sus derechos (mayores de edad)	X	X
c	No encontrarse en mora como deudor o garante	X	X
d	Que la fuente de pago provenga de sueldos, salarios, honorarios fijos, pensiones jubilares, renta promedio, contratos de arrendamiento		X
e	Que la fuente de pago provenga de una mediana, pequeña o microempresa	X	
f	Ser legalmente capaz de asumir una deuda	X	X

g	No encontrarse inmerso en las prohibiciones establecidas en el estatuto social para el ejercicio de sus derechos	X	X
h	Tiempo en relación de dependencia laboral mínimo de tres meses		X
i	Permanencia del negocio mínimo de un año en el mercado	X	
j	Edad mínimo 18 años y máxima hasta 70 años incluido el plazo de crédito	X	X
k	Buen historial de pago, en caso de presentar morosidad en otras instituciones, presentación de certificado de encontrarse al día en la obligación	X	X
l	Socios cuya actividad o residencia se encuentre en la zona de influencia de la cooperativa	X	X
m	No registrar endeudamiento superior al 100% del patrimonio del sujeto de crédito y garante	X	X
n	En caso de disolución matrimonial acta de matrimonio inscrita	X	X
o	Extranjeros con residencia y que ejerzan una actividad económica con el tiempo mínimo establecido en el presente reglamento	X	X
	EXCEPCIONES		
a	Socios con novedades en central de riesgos por concepto de tarjeta de crédito, hasta un monto de USD 30,00 previa presentación de un certificado de cancelación de la obligación	X	X

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

En el análisis del sujeto de crédito se deberá considerar las zonas de alto riesgo, así como las actividades de mayor incidencia al lavado de activos, establecidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos.

Para la evaluación del sujeto de crédito se aplicará las 5Cs (Carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones) según valoración definida en los segmentos de consumo y microcrédito.

No se considerarán sujetos de crédito a:

- a) Quienes se encuentren en los registros de sindicatos de los organismos de control y prevención de lavado de activos.
- b) Quienes hubieren litigado en contra de la Cooperativa y el fallo haya sido a favor de la institución.
- c) Quienes hubieren atentado contra la Cooperativa por lo que existe litigio vigente
- d) Quienes registren cartera castigada en central de riesgos
- e) Personas jurídicas extranjeras que no se encuentren domiciliadas en el país
- f) Menores de edad.
- g) Sociedades de hecho y de cuentas especiales de participación
- h) Personas jurídicas del sector público, corporaciones de carácter social o fundaciones
- i) Partidos, movimientos políticos y representantes de campañas políticas
- j) Personas impedidas legalmente de acuerdo a lo establecido en el Código Civil y más leyes conexas.
- k) Quienes se desempeñen como auditor interno y peritos evaluadores de la Cooperativa y sus cónyuges, de acuerdo a las disposiciones legales pertinentes.
- l) Quienes hayan sido expulsados como socios de la Cooperativa o se encuentren en proceso de apelación según lo establecido en el Estatuto Social.
- m) Personas extranjeras que residan en el país en condición de refugiados.

Concesión de crédito.- La institución otorgará créditos en función del destino financiero, para actividades: Microcrédito, Consumo y Vivienda que tendrán los siguientes destinos:

DESTINO FINANCIERO	MICRO CRÉDITO	CONSUMO	VIVIENDA
Capital de trabajo	X		
Activos fijos tangible	X		
Activos fijos intangibles	X		
Reestructuración de pasivos y pagos de obligaciones	N/A	N/A	N/A
Mercadería, insumos, entre otros	X		
Compra de vivienda			X
Mejoramiento de vivienda			X
Adecuación de vivienda			X
Compra de terreno para vivienda			X
Otros(para operaciones de consumo diferentes a microcrédito)	X	X	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Tipos de crédito

La Cooperativa ha definido los siguientes tipos o productos de crédito, los cuales al mismo tiempo incluyen subproductos, diseñados para satisfacer una demanda específica.

Créditos de Consumo

Todo crédito otorgado a una persona natural a plazos e intereses pactados, destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios. Se caracteriza por ser amortizable en cuotas periódicas. La cooperativa mantiene como ingresos fijos para cubrir este tipo de crédito: las pensiones jubilares, sueldo fijo de instituciones públicas, privadas, ong's y

pensiones de cualquier tipo fijadas por un juez o la autoridad competente. Por otra parte, este ingreso fijo debe provenir de una fuente estable que se lo demuestra con un trabajo de al menos 12 meses en el trabajo actual.

Para este tipo de crédito se debe considerar lo siguiente:

Segmento de crédito	CONSUMO
Descripción	Crédito para la adquisición de bienes o servicios de cualquier naturaleza
Segmento	a) socios mayores de edad y legalmente establecido en el país, edad máximo 70 años incluido el plazo del crédito. c) socios migrantes a través de poderes legalmente reconocido edad máxima 70 años incluido el plazo del crédito
Fuente de pago	Sueldo, salarios, honorarios, y otros permanentes, pensiones jubilares y de cualquier tipo fijadas por un juez o la autoridad competente.
Monto	Desde USD 100 hasta USD 5000.00 con garantía quirografaria y de 5001.00 hasta 15.000.00 con garantía hipotecaria
Tasa de interés	Las definidas por el Consejo de Administración en base de las regulaciones del Banco Central
Plazo	Hasta 36 meses
Garantía	Hasta 3.000.00 un solo garante y de 3001.00 hasta 5.000.00 dos garantes, de 5001.00 a 15.000 garantía hipotecaria Prendarias, Quirografario e hipotecaría.
Destino	Adquisición de bienes, pago de servicios y gastos.
Amortización	Mensual

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

1. No podrán aplicar a este producto políticos o clérigos.

2. Para el otorgamiento de un préstamo el Jefe de Crédito deberá determinar la capacidad de pago considerando los siguientes gastos:
 - Carga familiar, alimentación, educación, servicios básicos, transporte, arriendo, a los valores correspondientes a los porcentajes considerados para determinar la capacidad de pago se sumará las deudas en otras instituciones reportados en el Buró de Crédito.
 - Del disponible se calculará el 70% para el pago de la deuda que se considerará como capacidad de pago
 - Tomar en cuenta otros ingresos debidamente confirmados.
3. Luego de determinar la capacidad de pago, se fijará el monto y plazo de la operación a concederse.

Microcrédito

Es todo crédito concedido a una persona natural, (Individual y Banca Comunal), o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados.

La cooperativa mantiene como ingresos independientes o variables los ingresos por negocio propio, comisiones por ventas, arriendos, giros del exterior, etc. En estas operaciones se debe considerar también la estabilidad del negocio de al menos 3 meses, sin descartar el apoyo de la cooperativa a nuevos proyectos de emprendimiento.

En los microcrédito deberá darse especial importancia a la política que la cooperativa aplique para la determinación del perfil del sujeto de microcrédito, la capacidad de pago del socio y la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de ventas o servicios, adecuados verificados.

Segmento de crédito	MICROCRÉDITO
Descripción	Financiar actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña escala, con ventas o ingresos brutos de hasta USD 100.000 anuales
Segmento	Personas naturales no asalariadas, usualmente informales;
Fuente de pago	Venta o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad familiar microempresarial.
Monto	Socios desde USD 100 hasta USD 15.000.00; Desde 100 hasta 3000 dólares microcréditos minorista, de USD 3.001.00 a 10.000.00 microcrédito simple y más de USD 10.000.00 acumulado.
Tasa de interés	Las definidas por el Consejo de Administración en base a regulaciones del Banco Central
Plazo	Hasta 48 meses
Garantía	Con uno a dos garantes sobre firmas/o con un garante si presenta buen historial de pago interno, Hipotecario.
Destino	Actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña y mediana escala
Amortización	a) Mensual b) de acuerdo a la ciclicidad del negocio

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

4.1.3.10. Políticas generales de crédito

1. Todos los socios tendrán los mismos derechos para acceder a un crédito
2. Para dar inicio al trámite de crédito, la documentación debe estar completa, caso contrario no se dará seguimiento al trámite crediticio, pasando este a un estado pasivo.

3. La custodia de pagarés, documentos y registros de soporte de créditos debe cumplir con medidas de seguridad que garanticen su adecuada conservación y disponibilidad.
4. Los documentos de garantía o títulos de propiedad deben ser devueltos a la cancelación de los créditos, en función al requerimiento del socio.
5. El Consejo de Administración aprobará los límites máximos por tipos de crédito, la Gerencia General presentará periódicamente estudios de riesgo por sectores, productos, áreas geográficas, a fin de que la cartera sea diversificada en función del riesgo, evitando la concentración del mismo.
6. La determinación de políticas, requisitos, montos, plazos, tasas de interés, comisiones, garantías adecuadas, destino, base de apalancamiento, forma de pago, nichos de mercado y demás parámetros de los créditos; serán propuestos por el Gerente General al Consejo de Administración para su aprobación sobre lo cual se basarán los niveles de aprobación de los créditos, de acuerdo a la evaluación del perfil del riesgo del socio y según las características de los mercados donde opera la Cooperativa y los productos que ofrece,
7. Gerencia evaluará permanentemente la razonabilidad y competitividad de las tasas de interés activas, otros cargos, los costos operativos y financieros, y; presentará las modificaciones que creyere necesarias para conocimiento y aprobación del Consejo de Administración.
8. El Consejo de Administración aprobará los niveles de descentralización de la decisión crediticia propuesta por el Gerente General.
9. El Gerente General es responsable sobre la administración del riesgo crediticio asumida por él y su equipo gerencial.
10. El crédito concedido se depositará en la cuenta de ahorros del socio, debiendo retirar su dinero en el área de Cajas.
11. El tiempo de vigencia de un crédito aprobado sin desembolsar será de 15 días.

4.1.3.11. Políticas específicas

Sujetos de Crédito

Será sujeto de crédito toda persona natural o jurídica que sea socio activo de la Cooperativa, que haya sido evaluado a través de un análisis técnico y que cumplan con las condiciones específicas.

Otros requisitos

- a. **Crédito con poder.-** Cuando una persona mantenga un poder detallado para efectuar operaciones de crédito a nombre de la persona que se encuentre en el exterior.
- b. **Estabilidad de vivienda.-** Los socios de la cooperativa, deberán demostrar estabilidad en su domicilio de al menos un año, anterior a la solicitud de crédito. La vivienda puede ser propia, rentada o de familiares, en cualquiera de estos casos deben ser comprobables. En el caso de que el solicitante del crédito tenga vivienda rentada o de familiares, el garante debe tener vivienda propia.
- c. **Teléfono.-:** En cada solicitud de crédito, deudor y garante, debe haber al menos tres números telefónicos convencionales comprobados por el oficial de crédito, estos teléfonos deben ser, los del domicilio, lugar de trabajo y al menos una referencia personal y en caso de que el socio disponga podrá colocar el número de su teléfono móvil. Esta información es clave al momento de realizar las verificaciones de la información proporcionada en la solicitud, al realizar mercadeo (tele marketing) y por otro lado al momento de recuperar el crédito.
- d. **Capacidad patrimonial.-** el deudor o el garante deben tener una capacidad patrimonial de al menos el 140% del monto del crédito que solicitan para utilizar de respaldo en caso de que la operación crediticia tenga problema de recuperación.
- e. **Verificación.-** Todo socio, garantes y sus respectivos cónyuges serán sujetos de revisión en el buró de crédito y demás medios de información que

permita conocer un poco más sobre la puntualidad de sus pagos en crédito de otras instituciones financieras y su carácter crediticio. Por tanto, dependiendo de la clasificación de riesgo, un crédito puede ser aprobado o negado dentro de la Cooperativa, de acuerdo a la información reportada en la central de riesgos.

- f. **Registros negativos:** Los registros negativos son la parte más importante de una solicitud de crédito ya que por medio de esta información podemos negar o aprobar un crédito, los registros negativos se componen de cinco ítems muy importantes que son:
- **Experiencia de pagos:** si el socio ha tenido créditos anteriores en la cooperativa debe demostrar un pago puntual de sus cuotas, se aceptarán de acuerdo al análisis del Jefe de crédito con los datos ingresados a la hoja de evaluación, si el crédito estaría negado por retrasos se revisaría en el caso de que el socio se haya acercado a justificar con los debidos respaldos, que deberán estar archivados en la carpeta de crédito respectiva.
 - **Cuentas cerradas:** si el socio tuviera más de dos cuentas cerradas en los últimos 2 años en cualquier institución financiera del sector privado o público no será sujeto de crédito
 - **Cheques protestados:** si el socio registra más de tres cheques protestados en el último año no será sujeto de crédito.
 - **Referencias Negativas:** si en la verificación de datos de la solicitud de crédito alguna de las personas referidas nos dan información negativa se ahondarán más en la confirmación y si se corrobora los datos negativos el crédito está negado.
 - **Fraude:** si se detecta en cualquier instancia del análisis de la solicitud que existe fraude en la información proporcionada por el socio, el crédito queda negado.

Prohibiciones

No se entregarán créditos para actividades narcotráfico y aquellos negocios que hagan daño a la integridad física y moral de las personas.

La información será recabada por todos los medios para tener la certeza de una negación con respaldos sólidos.

4.1.3.12. Condiciones generales de los créditos

De acuerdo a las características del mercado, a la demanda de créditos y a la capacidad de colocación (liquidez) se otorgarán créditos en base a las condiciones que se detallan a continuación.

Monto

La Cooperativa no podrá conceder créditos ni asumir riesgos por más del 10% del patrimonio técnico para los créditos que estén relacionados con las personas que trabajan en la cooperativa y tomen las decisiones crediticias (en base al marco legal LOEPS). Para calcular el límite máximo de crédito u otro riesgo que se podrá asumir con una sola persona, se acumularán las responsabilidades directas e indirectas de una persona o grupo de personas entre las que exista vinculación económica.

Los montos en todos los casos deben estar de acuerdo con la viabilidad del sector económico en el que se desarrolla la actividad, garantía, estabilidad económica, capacidad de pago demostrada en la evaluación económica, número de créditos obtenidos dentro de la institución, y con la información adicional presentada por el solicitante.

Plazo

El plazo autorizado por la Cooperativa, se basa en el análisis socio económico del socio, el objeto de la inversión, monto del crédito y el ciclo de operación del negocio financiado; según los criterios utilizados para el establecimiento de plazos de las políticas de la Cooperativa.

En general los créditos se otorgan de corto y mediano plazo, con características y condiciones atractivas para la contratación de los créditos, con el objetivo principal de tener una alta rotación del capital que permita disponer constantemente de recursos para las colocaciones.

En todo caso, la Cooperativa mantendrá un equilibrio permanente entre el plazo de su captación y el de su colocación procurando tener mayor rotación de cartera y evitar riesgos de descalce entre activos y pasivos.

Formas y Aplicación de los Pagos

En relación a las formas de pago de los préstamos, estarán de acuerdo con la capacidad de pago del asociado, plazo asignado y en función de las condiciones pactadas con la fuente de los fondos. La Cooperativa establece la posibilidad de dar créditos bajo diferentes periodos de pago, en función de los ciclos de la actividad económica del socio. Estos pueden ser:

- Mensuales
- Semestrales

Los **tipos de cuotas** que se aplican para el pago de los créditos son variables. La aplicación de pago que se dará a los Créditos en general será por cuota la que comprenderá: Pago de intereses por mora, comisión por gestión de mora, notificaciones, pago de intereses adeudados, seguros, llamadas telefónicas y pago de capital.

Tasas de Interés y Otros recargos

Tasas de Interés: La Cooperativa, como política para la fijación de tasas de interés, tomará como referencia la tasa máxima convencional del Banco Central del Ecuador. Al mismo tiempo se hará un análisis del costo de los fondos erogados, las tasas de interés activas prevalecientes en el mercado para un segmento específico a atender, la inflación, el nivel de riesgo, la tasa

de rendimiento sobre las aportaciones de los asociados y la situación financiera de la Cooperativa. La tasa de interés será diferente de acuerdo a las características de los distintos productos, considerando como parámetros: el plazo, el destino y el tipo de garantía. Los intereses se calcularán en base a los saldos de capital.

TIPO DE CREDITO	ANTIGÜEDAD SOCIO	MONTO DE CREDITO	PLAZO	TASA ANUAL
Consumo	30 días	\$ 100 – \$15.000.00	48 meses	16.33%
Microcréditos	30 días	\$ 100 – \$15.000.00	36 meses	18%
Vivienda	30 días	\$ 100 – \$15.000.00	48 meses	11.33%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Interés por Mora

- En caso de atrasos en el pago de sus obligaciones, el asociado deberá pagar una penalidad equivalente al 1.1 veces adicional a la tasa pactada. El cobro del interés por mora será efectivo a partir del primer día del vencimiento de la cuota.
- Al mismo tiempo se hará un recargo adicional por gestión de cobro, de acuerdo a la forma de pago y conforme a la siguiente tabla:

DIAS MORA	GESTIÓN	VALOR
1 a 3	Llamada telefónica	\$ 3
4 a 8	1ra.notificación	\$ 5
9 a 16	2da.notificación	\$ 10
17 a 30	3ra.notificación	\$ 10
31 a 60	Gestión de cobranzas Personal área de negocios	5% sobre el valor total en mora más los intereses
61 días en adelante	Cobranza externa Extra Judicial y Judicial	10% extrajudicial y 25% judicial sobre el valor recuperado

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Otros recargos

La estructura de cobro de las deducciones relacionadas con el desembolso y administración del crédito, estará determinada por la política Institucional vigente, la cual será actualizada y aprobada por el Consejo de Administración. Se entiende como costos de los fondos, todos los relacionados a la gestión Cooperativa, incluye costos financieros, costos administrativos, provisión de cartera, seguros y los dividendos (intereses) sobre aportaciones. Cuando la Cooperativa modifique las tasas de interés, serán aplicadas a los nuevos préstamos, a partir de la fecha de modificación de tasas.

En caso de créditos con garantía hipotecaria y/o prendarios los costos por el Avalúo, minuta, escritura y la inscripción del bien en el registro de Propiedad, serán cancelados directamente por el socio.

4.1.3.13. Destino de las operaciones de crédito

Para el caso de socios relacionados con operaciones de microcrédito, se establece que los dos primeros créditos deberán ser exclusivamente para capital de trabajo (compra de mercadería, materias primas o activos que no sean muy costosos). Solo en el caso de créditos con garantía hipotecaria y para socios antiguos microempresarios que ya hayan trabajado con la Cooperativa, se podrán otorgar créditos para compra de activos fijos, construcción, mejora o ampliación de vivienda.

Para el caso de los créditos de consumo a partir del primer crédito son de libre disponibilidad.

Con los recursos del crédito no se podrán financiar:

- Pagos de pasivos onerosos.

4.1.3.14. De las garantías

Las garantías se constituyen en la fuente alternativa de repago de las obligaciones del deudor. Las garantías forman parte del proceso crediticio, por lo cual se debe mantener un registro actualizado de las mismas que demuestren su existencia, protección y tasación cuando corresponda. Si bien las garantías se consideran para la calificación de deudores, éstas no serán consideradas para la evaluación de la capacidad de pago del deudor.

Las garantías que respalden las operaciones de crédito deben tener las siguientes características:

- a) Ser de fácil realización.
- b) Constituirse sobre bienes que no sean del negocio.
- c) Que el valor de la garantía sea suficiente para cubrir el monto del crédito otorgado.
- d) Para el caso de garantías personales deben demostrar su solvencia económica

Los tipos de garantías que acepta la cooperativa, se clasifican en tres grupos, dependiendo de su calidad y grado de realización.

Garantías líquidas:

En este tipo de garantías se incluyen los depósitos en efectivo, en Cuenta de Ahorros y Certificados de Depósito a Plazo Fijo que el socio tiene en la Cooperativa.

Garantía quirografaria

Este tipo de garantía, consiste en el respaldo que se da a los préstamos por medio de garantes o codeudores, procurando respaldar de manera suficiente el crédito solicitado, observando de manera especial la solvencia moral, la

capacidad de pago y la estabilidad socio- económica de los mismos. Es conocida como garantía sobre firmas o aval personal y solidario, puede ser socio o no de la Cooperativa.

La persona natural que se presente como aval personal debe llenar todos los requisitos exigidos al deudor principal, asumiendo la responsabilidad de la deuda como deudor solidario y respondiendo al pago de la misma con los depósitos que tuviera en la Cooperativa y con todos sus bienes presentes y futuros, hasta la total cancelación del crédito con todos los intereses y recargos.

Si el Garante es empleado dependiente, se solicitará su certificado de trabajo, que se adjuntará al expediente de crédito. Si el Garante es un microempresario independiente se debe realizar la evaluación económica respectiva.

- Para los Microcréditos, el socio debe firmar a favor de la Cooperativa en calidad de garantía un pagaré.
- El socio, dependiendo de su capacidad económica, podrá abalizar hasta un máximo de dos garantías en un mismo tipo de crédito.
- El Asistente de Crédito y la Gerencia deben revisar y verificar la documentación sobre la solvencia, previo a la aceptación del garante propuesto por el solicitante, en cumplimiento a lo dispuesto anteriormente.
- No podrán ser garantes las siguientes personas:
 - a. Los socios que tengan créditos vencidos por más de un mes.
 - b. Los socios que hayan sido demandados judicialmente por incumplir sus obligaciones.
 - c. El socio tenga un Score (calificación) no menos de 500 puntos en la Central de Riesgos.
 - d. Los miembros principales de los Consejos de Administración y Vigilancia.
 - e. Los miembros de la Comisión de Crédito.
 - f. El Gerente y los empleados de la Cooperativa.

Garantías prendarias (para metodologías de microcrédito)

Esta garantía consiste en respaldar el crédito por parte del socio a través de sus bienes muebles del negocio o del hogar, como: maquinaria, electrodomésticos, artefactos electrónicos (juegos de video), computadores, vitrinas, etc. Este tipo de garantías se las puede aplicar a las metodologías individual y grupal; en la cual deberán firmar declaraciones juramentadas de sus bienes a nombre de la Cooperativa y en caso de mora se podrá hacer uso de las garantías para la recuperación de los créditos.

Garantías Prendarias Industriales (Para créditos Comerciales)

Consiste en el registro de los bienes del negocio como: maquinaria, vehículos, etc. Para garantizar la devolución de los créditos; se deberá proceder al registro mercantil de los bienes a nombre de la cooperativa.

Garantías Solidarias (Metodología grupal)

La garantía solidaria constituye principalmente un instrumento de presión entre lo(a) sin integrantes del grupo para el pago de la obligación en el caso de que uno(a) de lo(a)s integrantes falle. Lo(a)s integrantes responden no solo por el monto individual recibido de crédito sino por todo el crédito del grupo, generando una disciplina comunitaria-solidaria para el pago de sus obligaciones financieras, para lo cual deberán firmar un pagaré todos los integrantes del grupo.

4.1.3.15. Del proceso de crédito

El proceso de otorgamiento de créditos está definido por la garantía que respalda cada operación, esto dependerá del tipo de producto. El proceso general de créditos se define conceptualmente en las siguientes etapas, que intervienen en el proceso de otorgamiento de créditos.

4.1.3.16. Recepción de solicitud y confirmación

La instrumentación será responsable del área de crédito ya que son los informantes y los que deben recibir los documentos y solicitudes de crédito en completo estado para proceder al respectivo análisis.

Para cualquier operación crediticia, los instrumentos que formalicen la misma empiezan con la presentación de la solicitud de crédito y toda la documentación que respalde la veracidad de la información la cual conformará la carpeta o expediente de crédito del socio.

Los documentos que sustentan un crédito son:

a. Solicitud de Crédito: Este documento será proporcionado por la Cooperativa con un formato coherente y propio para que el socio llene toda la información que ésta contenga, la solicitud debe presentarse llena con letra legible con esferográfico o a máquina, no debe contener manchones ni borrones, ni información falsa, al final los solicitantes y garantes respectivamente deben firmar con la rúbrica registrada en la cédula de identidad y con esfero gráfico siendo importante, porque de esta forma el socio está aceptando la operación solicitada y autorizando a la Cooperativa, la verificación de los datos proporcionados.

La solicitud debe indicar como mínimo las condiciones del crédito (monto, plazo, tipo de garantía, formas de pago, entre otros).

La información declarada en el formulario de Solicitud de Crédito debe respaldarse por toda la documentación que presenta el solicitante y/o garantes con el fin de validar la información declarada.

b. Copia de Cédula de Identidad: la copia de la cédula a color debe ser clara, sin alteraciones de ningún tipo y debe estar vigente. Este documento nos da a conocer la edad real del socio, su nombre verdadero, su estado civil; en caso

de que el solicitante o el garante sean casados, deberán presentar la misma documentación pertinente de sus respectivos cónyuges. Solo en caso de que el socio o garante esté separado por más de 3 años, se podrá excepcionar la copia de cédula de los cónyuges, presentando por supuesto una declaración juramentada o separación de bienes que avale esta situación.

c. Certificado de Trabajo: es el documento, con el cual podemos corroborar la estabilidad del socio, cónyuge o de su garante y cónyuge en su lugar de trabajo, además que con el mismo podemos obtener la información detallada a continuación:

- ✓ Del tiempo que el socio trabaja en la empresa,
- ✓ Qué cargo ocupa
- ✓ El sueldo líquido que percibe.

Por otra parte, para que este documento tenga validez debe estar realizado en hoja membretada de la empresa, firmado por la persona que está encargada de personal o nómina, detallando el cargo que ocupa, la firma no debe tener alteración alguna, los certificados deben ser presentados originales y no copias ni mucho menos documentos escaneados. El certificado de trabajo tendrá una validez de 30 días para el análisis así que debe constar la fecha de emisión del mismo y para las confirmaciones debe tener los números de teléfono de la empresa y la dirección de la misma, si existiera alguna anomalía de forma o fondo, es decir, que presente algún tipo de alteración de firmas, valores o fechas; en el certificado, el crédito se calificará como fraudulento y se negará automáticamente la operación.

d. Rol de pagos: este documento nos da el valor exacto de dinero que recibe el socio en la empresa exhibiendo en el mismo los valores descontados por varios conceptos, como anticipos, créditos internos, multas, pensiones alimenticias, etc. Para el análisis del crédito se consideraran los ingresos líquidos que percibe el socio y deberá presentar el comprobante del último

mes. Dependiendo del destino de crédito y la fuente o fuentes de pago, se definirá el tipo de crédito.

e. Copia de la matrícula del vehículo (si lo tiene): si el socio en la solicitud de crédito declara que es propietario de un vehículo debe sustentar la información con la copia de la matrícula que debe estar vigente, a nombre del socio o cónyuge y sin ninguna observación que impida la venta. En caso de no estar a nombre del socio o su respectivo cónyuge, se deberá presentar la copia del contrato de compra y venta legalizado. Esto certificará el valor para su respectiva declaración de bienes y respaldo patrimonial correspondiente.

f. Copia de la carta de pago de impuesto predial de casa o terreno (si lo tiene): en caso de que el socio tenga casa propia o posea alguna extensión de terreno debe presentar el certificado de gravámenes o la copia de la carta de pago de impuesto predial máximo del año anterior al vigente. Con esto el socio completa su capacidad patrimonial para respaldar la operación de crédito. En caso de urbanizaciones, cooperativas o sector rural donde no se entreguen las cartas de impuesto predial, podrá presentarse una carta del presidente de la Junta Parroquial o autoridad competente reconocida por la institución.

g. Copia de legalización de propiedad: a los socios que posean un bien inmueble y no tengan papeles de propiedad se les solicitará un documento otorgado por la directiva o representante del sector en donde vive, para constatar la posesión del bien.

h. Carta de luz, agua o teléfono: el socio debe presentar el último recibo pagado de cualquiera de los tres servicios con el fin de confirmar las direcciones por lo tanto debe estar con la dirección de la propiedad en la que el socio reside y si no cuenta con alguno de estos servicios la documentación no es obligatoria.

i. Solo jubilado o montepío: en caso de que el socio presente un ingreso por pensión jubilar debe presentar el documento que acredite el pago de dicha pensión y estos deben ser de los dos últimos meses.

j. Pensiones: si el socio recibiera algún tipo de pensión legal que se encuentre declarada por un juez o por la institución competente debe presentar los comprobantes de los dos últimos meses ya que el pago de las pensiones se las realiza por medio de alguna institución financiera.

k. Copia del RUC o RISE: según la ley tributaria, todo negocio propio debe obtener el Registro Único de Contribuyentes (RUC, RISE) para tomar forma legal; el trámite es gratuito pero la persona debe tener conocimientos básicos para poder hacer las declaraciones mensuales y no tener problemas de clausura del negocio. Si bien puede ser un limitante para aplicar a un crédito, hay que señalar que la no existencia de RUC o RISE en un negocio, puede ser causal de clausura, y por tanto el riesgo existente en esto es muy alto para la cooperativa. Por tal motivo, es factible que si el socio no tiene RUC o RISE, es sujeto de recomendación del Funcionario Responsable si se exige o no este documento para aprobar la operación, o en su defecto, se pedirá al socio que regularice este documento a lo largo de su operación y que será obligatorio para la nueva operación.

l. Copia de las dos últimas declaraciones de IVA: si tenemos un crédito que nos presenta copia del RUC necesitamos de manera obligatoria las dos últimas declaraciones del IVA; ó tres facturas de compras y ventas actualizadas como mínimo.

m. Certificado original de proveedores (dos): en un crédito de microempresa el documento que nos sustenta la existencia de un negocio es el certificado de proveedor ya que con el mismo podemos obtener la información de:

- ✓ Tiempo de ser cliente,
- ✓ Montos de compras,
- ✓ Plazo de crédito y
- ✓ Experiencia en pagos,

Además para que este documento tenga validez debe estar firmado por la persona dueña del negocio o encargada de ventas, la firma no debe tener alteración alguna, los certificados deben ser presentados originales y no copias ni mucho menos documentos escaneados. El certificado de proveedor tendrá una validez de 30 días para el análisis así que debe constar la fecha de emisión del mismo y para las confirmaciones debe constar los números de teléfono de la empresa y la dirección de la misma si existiera alguna anomalía de forma o fondo en el certificado el crédito se calificará como fraudulento y se

negará automáticamente. En el caso de ser negocios muy informales que no tengan proveedores fijos ni seguros se pueden aceptar certificados de honorabilidad de personas que conozcan al socio y puedan dar referencias de la actividad que tiene y el tiempo que le conocen sin olvidar que debe contener los mismos datos importantes que un certificado de proveedor adjunto la copia de la cédula de la persona que certifica.

n. Alquiler de propiedades: si el socio obtiene ingresos por alquiler de propiedades debe adjuntar la copia de los contratos de arrendamientos que mantenga con sus arrendatarios debidamente firmados y vigentes. Con el respectivo documento que sustente la propiedad del inmueble, o copia de los recibos de cobro de arriendo.

ñ. Honorarios profesionales: si el socio trabaja en la modalidad de honorarios profesionales debe presentar un certificado de trabajo como aquel detallado en el crédito de consumo y adicional a esto debe presentar la copia de las dos últimas facturas cobradas por el empleado en los dos últimos meses.

o. Ingreso por comisiones: si un socio trabaja en la modalidad de comisionista por ventas debe presentar un certificado de trabajo como aquel detallado en el crédito de consumo la única diferencia es que al momento de detallar los ingresos no debe estar solo lo recibido en el último mes sino debe detallar los valores que recibió en los tres últimos meses.

p. Giros de exterior: si el socio mantuviera un ingreso que provenga de giros de algún familiar que se encuentre en el exterior y desee poner ese ingreso para aumentar su capacidad de pago, debemos solicitar como soporte del mismo los comprobantes de los tres últimos meses consecutivos emitidos por el banco o institución de transferencia.

Toda carpeta o expediente de crédito estará sujeta a análisis y revisión por parte del Jefe de crédito quien emitirá los resultados positivos o negativos más su respectiva opinión técnica sobre la aprobación o negación del crédito.

4.1.3.17. Inspección y evaluación de los solicitantes

Los resultados que se obtienen en la inspección y evaluación de los solicitantes sirven para determinar la capacidad de pago y evaluar aspectos cualitativos que permitirán hacer un buen análisis y minimizar el riesgo.

4.1.3.18. Análisis crediticio

El análisis crediticio debe ser un análisis a medida, es decir, el Jefe de Crédito y/o el/la Ejecutivo/a de Negocios debe saber aplicar la metodología de acuerdo al tipo de producto.

Análisis de Garantía

Analizar la garantía que se presenta, considerando lo siguiente:

Quirografaria

- En caso de los garantes, la cuota no debe ser mayor al 70% de su disponibilidad neta
- Se solicitarán uno o dos garantes solidarios de acuerdo al monto e historial de pagos, de los cuales pueden ser familiares o particulares siempre y cuando demuestren capacidad de pago.

Certificados de depósitos

- El monto del crédito solicitado sea menor o igual al 70% del certificado de depósito.
- Los créditos otorgados con garantía de depósitos de ahorros, podrán cancelarse mediante N/D de los mismos.

Determinación del monto recomendado

La determinación del monto recomendado dependerá si el socio es nuevo o recurrente, y de la secuencia de crédito.

Socio Recurrente (crédito représtamo):

- Puede optar a un incremento en el monto con relación al crédito anterior, siempre que las necesidades de financiamiento, la capacidad de pago, estacionalidad de las ventas e historial de pagos, justifiquen dicho incremento, para lo cual el Jefe de crédito deberá tomar en cuenta los siguientes parámetros: (ejemplos)
- Como política general, el nivel máximo para un crédito subsiguiente será el equivalente a 2 veces del monto del crédito vigente.
- Califica para una ampliación de crédito, siempre y cuando haya tenido un cumplimiento oportuno en sus pagos.
- La ampliación se podrá hacer cuando cancele el 60% en créditos vigente.

Crédito Nuevo

- La cuota a pagar en un crédito nuevo no debe exceder el 70% de la disponibilidad neta.
- Se toma el 70% de la disponibilidad neta dejando el 30% para cualquier eventualidad del socio.

4.1.3.19. Seguimiento

El objetivo que la Cooperativa persigue de recuperar los recursos colocados, solamente se logrará si los fondos que recibió el socio se invierten en el destino para el cual fueron solicitados por él.

Es imprescindible la supervisión y monitoreo por parte del Jefe de Crédito y Cobranzas y Responsables de las ventanillas de extensión; para lograr que el socio cumpla con los compromisos contraídos con la Cooperativa.

La frecuencia con que se lleve a cabo el seguimiento está en función al riesgo, de esa manera se establecen las siguientes frecuencias, de acuerdo al tipo de negocio.

Periodos de Seguimiento de Créditos

Tipo de Crédito	A partir de US\$	No. de Veces	Frecuencia del Seguimiento
Microcrédito	300,00	1	- Mensual
Consumo	500,00	1	- Una sola vez

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

El Comité de Crédito, definirá el seguimiento especial para aquellos socios que representen un riesgo mayor para la Cooperativa. En cada gestión de seguimiento se debe elaborar un breve resumen que incluya los siguientes aspectos:

- Cumplimiento con el cronograma de pago
- Destino del crédito
- Situación económica y financiera
- Verificación de las garantías
- Evolución del negocio del socio
- Calificación de cartera y nivel de provisión

El formulario para el informe de seguimiento debe llenarse después de realizar la visita física al socio.

4.1.3.20. De la recuperación de la cartera de créditos

Recuperación administrativa

Con el objetivo de mantener la calidad de la cartera y de adoptar una política prudencial de prevenir el incremento de las Provisiones de cartera, las gestiones de recuperación de mora se llevarán a cabo desde el primer día que un crédito entra a vencido.

El Jefe de Crédito es responsable de las gestiones de cobro hasta los 90 días de vencido, luego de haber agotado todas las gestiones del caso, se asigna Abogado externo de la Cooperativa.

Considerando que la cartera de crédito es el activo más importante de la Cooperativa, en el proceso de recuperación de créditos se han definido dos etapas enfocadas principalmente a los créditos de difícil recuperación.

Cobranza Extrajudicial

Los créditos vencidos que no han sido cancelados ni amortizados dentro del periodo de cobranza realizado por el Jefe de Crédito y que ya se encuentran con mora de 90 días, son asignados al Abogado externo, quien será el responsable de seguir con las acciones de recuperación extrajudicial por un periodo de 15 días adicionales como máximo, ya que de no recuperarse en este plazo se debe iniciar el trámite judicial, sin que el Jefe de crédito pierda su responsabilidad sobre dicho crédito.

Para ello se realiza un análisis específico de los siguientes elementos:

- Causas de la mora.
- La fuente de repago que se consideró en el momento del otorgamiento del crédito. Si es microempresario, se enfocará en la situación actual del negocio y si es empleado asalariado, se verificará si aún continúa trabajando y si existen posibilidades de solicitar el descuento de las cuotas de su salario.
- Las garantías disponibles y la existencia de bienes realizables
- Las posibilidades de solución, ya sea a través del deudor directo o de los garantes.

En función del resultado de este análisis se decidirá si se aplica el instrumento de reestructurar el crédito o si se inicia el proceso de acción judicial.

La Cooperativa, en base a una estimación de costo beneficio define que realizará acciones extrajudiciales de cobranza para los deudores con saldos menores o iguales a \$300.00 y para montos mayores se llevarán a cabo las gestiones de recuperación por la vía judicial, con o sin garantía hipotecaria.

4.1.3.21. Acciones Judiciales

Las acciones judiciales constituyen el último recurso para la recuperación de un crédito, por el costo y la lentitud que implica todo el proceso. El proceso de recuperación por vía judicial es de responsabilidad de un abogado externo y al mismo tiempo el Jefe de Crédito, lleva un control de las operaciones en juicio, con el objeto de seguir los pasos del proceso y buscar la mejor opción de recuperar un crédito.

Inicio de acciones judiciales

Se iniciará acción judicial a todo deudor con saldo deudor igual o mayor a \$ 200.00 de acuerdo a los siguientes criterios:

- El deudor tiene garantías (patrimonio)
- El deudor mantiene deudas vigentes en otras instituciones mientras en la Cooperativa se encuentra en mora.

Para los créditos con saldo deudor menor o igual a \$200.00 no serán sujetos de Acción Judicial, sin embargo esta política de no ejecutar no es limitativa, ya que si existen posibilidades de recuperabilidad, se puede ejecutar.

Informe Legal

Los abogados encargados de las acciones judiciales deberán presentar informes sobre la situación o estado actual de los casos que se encuentran en ejecución, incluyendo su opinión legal respecto a las posibilidades de recuperación de los saldos adeudados. Este informe deberá presentarse cada fin de mes.

Mensualmente, el Gerente General y el Jefe de Crédito presentarán un Informe al Consejo de Administración sobre el estado de la cartera en cobranza extrajudicial y judicial.

Reclasificación de créditos con Acción Judicial

Los créditos con Acción Judicial se deben reclasificar, de acuerdo al Catálogo Único de Cuentas.

4.1.3.22. Calificación de créditos y provisión de cartera

La calificación de Créditos es el instrumento que permite medir o ponderar el nivel de riesgo del total de la cartera. Sirve para establecer la situación de la cartera en un determinado momento, permitiendo conocer el nivel y las características de riesgos que pueden afectar el crédito y por lo tanto que pueda afectar el patrimonio a través de las pérdidas contables de las Provisiones de Cartera.

Tipo de créditos	Fecha de vencimiento
Consumo	30 días
Vivienda	60 días
Microcrédito	15 días

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Para la correcta aplicación de esta disposición, el Consejo de Administración revisará y aprobará semestralmente la evaluación y calificación de la cartera de créditos, incluyendo el monto de las Provisiones de Cartera, relacionadas con el nivel de riesgo de la cartera.

4.1.3.23. Constitución de provisiones de cartera

Esta política de Calificación de Créditos se fundamenta en el riesgo, que se define como la probabilidad de no recuperar una determinada cantidad de dinero prestado con garantías y bajo ciertas condiciones. En base a este criterio cada categoría de deudores tiene implícita una probabilidad de pérdida en función a la capacidad de pago del deudor para cumplir oportunamente sus compromisos.

La Cooperativa debe constituir provisiones, cuyo monto no podrá ser menor a los porcentajes establecidos para cada categoría:

4.1.3.24. Responsables y frecuencia de la calificación de créditos

- La calificación de los créditos se realizará en forma trimestral.
- La responsabilidad de la validez, de la exactitud y confiabilidad de los datos que se reflejen en los reportes de calificación de cartera será de responsabilidad de la Gerencia General, Contabilidad, y Jefe de Crédito.
- La responsabilidad de la información emitida, como de la exactitud de la calificación global de la cartera, como resultado de la consolidación de los reportes de calificación de la cartera de las Ventanillas de extensión, está asignada a los responsables de las áreas de Créditos, Sistemas y Contabilidad.
- Trimestralmente la Gerencia General y el Jefe de Crédito presentarán al Consejo de Administración la Calificación de la Cartera incluyendo el nivel de provisiones, para su aprobación.

4.1.3.25. Condonaciones

La garantía quirografaria presenta una ventaja en el manejo de las operaciones de crédito, ya que permite la presión psicológica a los garantes solidarios, lo cual permite alcanzar niveles de recuperación aceptables. Al mismo tiempo, se pueden presentar casos muy especiales que salen de lo normal y que

requieren un tratamiento especial aplicando criterios de adecuación para su recuperación total.

El objetivo de establecer la posibilidad de hacer condonaciones, se intenta disponer de una última alternativa para solucionar aquellos casos que presentan características de difícil recuperación.

Condonar, es la decisión mediante la cual se decide eximir o liberar de una obligación a un deudor ya sea de intereses por mora, costo por gestión de cobro, Honorarios de Abogado y/o gastos judiciales.

4.1.3.26. Tipos de condonaciones

Las condonaciones solo se aplicarán en casos excepcionales y cuando se hayan agotado todas las instancias de recuperación de un crédito. Los tipos de condonaciones que se realizarán en orden de prioridad son:

- Honorarios de Abogado.
- Gastos Judiciales.
- Costos por gestión de mora.
- Intereses por mora.

También se considerarán como casos especiales de condonación aquellos casos de siniestros como pérdidas por derrumbes, inundaciones o accidentes que causen inhabilitación y pérdida de vivienda, situaciones que demuestren la incapacidad de pago.

4.1.3.27. Autorización para condonaciones

Cualquier solicitud de condonación tiene que ser comprobada por el Jefe de Crédito y debe llevar un informe detallado, el cual debe ser revisado y aprobado por la Gerencia General.

4.1.3.28. Procedimiento de condonación para créditos castigados

Para llevar a cabo cualquier tipo de condonación en los créditos que serán castigados se aplicará el siguiente procedimiento:

- El Jefe de Cartera y Cobranzas presentará la solicitud de condonación detallando las causas y las gestiones de cobro realizadas en cada caso. El informe debe contener lo siguiente:
 - Saldo de crédito adeudado.
 - Monto de los distintos conceptos de la liquidación.
 - Causas del castigo.
 - Informe de gestiones realizadas en la recuperación
- El Jefe de Crédito y Cobranzas, revisa y comprueba el informe requerido, para luego presentarlo a la Gerencia General para su aprobación.
- Una vez aprobada la solicitud de condonación y castigo de crédito, el Gerente General, autoriza registrar la condonación en el sistema.
- El Jefe de Créditos y Cobranzas, debe elaborar un informe de las condonaciones realizadas en los créditos castigados en el año, el cual será presentado a la Gerencia General y ésta a su vez deberá informar al Consejo de Administración.

4.1.3.29. Castigo de créditos

Definición de créditos castigados

Se define como Créditos Castigados aquellos préstamos que se consideran perdidos, porque no existe ninguna posibilidad cierta de recuperación ni judicial ni extrajudicial, por lo tanto se debe reconocer como pérdida de la Institución.

Criterios para el castigo de créditos

Los criterios que se aplicarán para el castigo de créditos, serán los siguientes:

- De acuerdo al tipo de crédito, si tiene una antigüedad mayor a 740 días de vencido.
- Cuando el crédito tiene constituida la provisión del 100% del riesgo
- Cuando la operación no corresponda a una persona vinculada a la Cooperativa
- Cuando a juicio de la Cooperativa no exista posibilidad de recuperación y el crédito se encuentre vencido durante un plazo menor a los establecidos, se solicitará al Consejo de Administración la autorización para efectuar el castigo, presentando con documentos las razones que justifican la petición.

Autorización para el castigo de créditos

El Consejo de Administración es la única instancia de aprobación para el Castigo de créditos vencidos y que están con Provisiones constituidas totalmente. La aprobación se hará de acuerdo a un informe de análisis de cada caso presentado en reunión de Consejo como mínimo antes de finalizar cada semestre del año.

Procedimiento para el castigo de créditos

- El Jefe de Crédito y Cobranzas, presentará el informe sobre la situación y estado del cobro judicial acompañado de notas de cobro, testimonios, resoluciones, sentencias u otro documento que evidencie que no se ha podido recuperar, ni embargar ni retener valores o fondos.
- Para las operaciones clasificadas como de cobro extrajudicial se presentará un informe de todas las gestiones de cobro realizadas acompañadas de todas las notas de cobro entregadas al deudor, donde se refleja o describe el esfuerzo de seguimiento y cobro realizado sin resultados. Este informe

debe estar firmado por el Jefe de Crédito y Cobranzas), como constancia de veracidad de su incobrabilidad.

- El Jefe de Crédito y Cobranzas emitirá un informe sobre la revisión de la situación del deudor, conteniendo saldos de capital e intereses adeudados, reserva constituida, garantías, saldos en estado de cuenta por aportaciones, ahorros y su opinión sobre el grado de recuperabilidad considerando la aplicación de las aportaciones y ahorros al saldo adeudado. Este Informe será presentado en reunión de Consejo para su aprobación.
- Después de obtener la autorización de castigo, se procederá a la aplicación contable de las pérdidas.
- El Departamento de Contabilidad realiza la aplicación contable de la siguiente manera: Se debe hacer constar, en las respectivas cuentas de origen y por un valor figurativo de un dólar de los Estados Unidos de América (\$ 1) los créditos castigados y se debe mantener el debido control dentro del grupo de cuentas de orden.

Recuperación de la cartera castigada

Las gestiones de cobro, tanto judicial como extrajudicial continuarán y las recuperaciones que se originen por concepto de créditos castigados, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta de recuperaciones y de igual manera la correspondiente disminución en las cuentas de orden.

FLUJOGRAMA PARA CONCESION DE CREDITOS

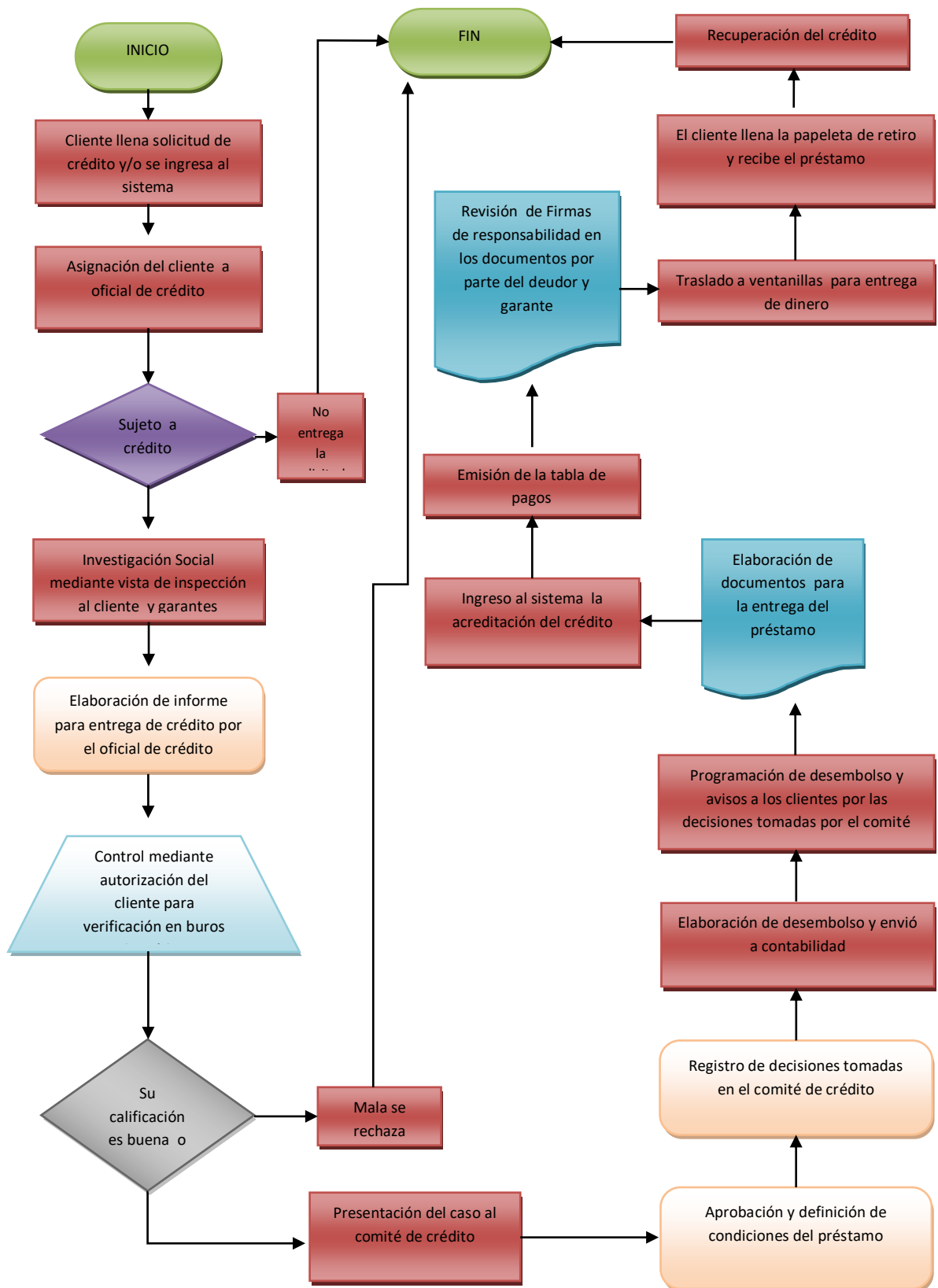


Figura 6. FLUJOGRAMA PARA CONCESION DE CREDITOS

4.1.3.30. Información y documentación de expedientes

Tomando en cuenta que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, es una institución orientada al servicio de sus socios, el Consejo de Administración ha definido la necesidad de contar con toda la información necesaria, por lo que establece que cada carpeta de crédito debe contener la información que se detalla a continuación.

Contenido mínimo de la carpeta de crédito

La información de carácter cuantitativa y cualitativa será recopilada por el Jefe de Crédito para ser reflejada en los distintos formularios y documentación que se incluya en la Carpeta. Esta información debe ser uniforme y disponer de un índice que permita tener una relación del orden de la documentación mínima.

Documentación de la aprobación del crédito:

- Solicitud de Crédito
- Informe de Verificación solicitante y garante
- Medio de Aprobación (original)
- Liquidación de crédito
- Tablas de amortización

Información Financiera

- Estado de situación financiera del deudor y garante
- Descripción de la actividad que realiza el socio
- Documentos que respaldan la situación financiera del deudor y garante (propiedad de inmuebles y vehículos)
- Informe sobre la situación financiera-económica del deudor y del garante.
- Validaciones de Buró, Cuentas cerradas, etc.

Documentación Legal

- Copias del Pagaré y Contrato de Mutuo. (originales custodia de valores)
- Copia pólizas endosadas a la Cooperativa (original en custodia de valores)

Documentación Personal

- Copia de cédula de ciudadanía del deudor y garante, además de sus cónyuges, si es del caso.
- Copia Registro Único de Contribuyentes del deudor y del garante si es del caso o de algún documento que justifique la existencia del negocio, como facturas, permisos municipales, patentes, declaraciones IVA, carné de asociación, etc.
- Copias de pago de servicios básicos o impuesto predial
- Rol de pagos o certificados de ingresos.
- Copia de la papeleta de votación.

Misceláneos

- Informe de las garantías
- Reportes de visitas a clientes
- Notificaciones de Cobranzas a más de las justificaciones presentadas por el prestatario en mora.
- Referencias bancarias y comerciales
- Informe del Verificador.
- Documentos que respalden los bienes del deudor (Matricula de Vehículos, pago impuesto predial actualizado).
- Documentación que respalde los ingresos del deudor (Rol de pagos, remesas, contratos de arriendo etc.)
- Croquis de ubicación del deudor y garantes

Responsables del archivo de la Carpeta de Crédito y de la Carpeta legal

El Consejo de Administración establece que por seguridad, confidencialidad y respaldo de las operaciones crediticias se debe dar especial importancia al resguardo de la documentación del socio y/o cliente. Por lo tanto, se define lo siguiente:

- La documentación de la Carpeta Legal se archivará en la bóveda de la Oficina. Por ningún motivo la documentación será retirada de la Institución, a menos que por alguna excepción se necesite, se retirará con la autorización de los Responsables de las Ventanillas de Extensión y/o Jefe de Crédito y Cobranzas.
- Los Jefes de Área, Responsables de las Agencias o sucursales, tienen acceso a las carpetas, en sus respectivas oficinas, y deberán dejar constancia del retiro con su firma.
- Los Responsables de la matriz y Jefe de Crédito, son responsables de mantener actualizada la información y documentación de las carpetas.
- Los Responsables de las ventanillas de Extensión y Jefe de Crédito, serán los responsables de la carpeta de Crédito, por lo cual deben mantener un archivo correlativo por número de operación, que permita ubicar fácilmente las carpetas.
- La documentación podrá disponer el Jefe de Crédito y Cobranzas con autorización del Gerente General.

Excepciones

Considerando las características personales de los socios, especialmente de aquellos que han demostrado un buen comportamiento de pago e identificación con la Institución, se establece un margen mínimo de flexibilidad en algunos aspectos, que con la aplicación de esta política se están cambiando.

Las excepciones más importantes que se considerarán en el cumplimiento de la presente Política de Créditos serán las siguientes:

- Se aprobarán plazos diferentes a los establecidos por tipo de crédito, de acuerdo a las características especiales de los socios y/o clientes, a la actividad laboral, por tipo de negocio o monto solicitado de acuerdo a su capacidad de pago.
- Disminución o anulación del porcentaje del encaje de ahorro base exigida para obtener un crédito.
- Se aceptarán personas hasta 70 años para conceder créditos; con demostrada solvencia económica, con historial crediticio en el sistema financiero, adecuado patrimonio, contratado sin fondo de protección y con un representante familiar, quién asumirá la obligación en caso de eventualidades.

Estas excepciones serán aprobadas de acuerdo a los montos solicitados, y a los niveles de aprobación de créditos establecidos, solamente por el Comité de Crédito Central y/o la Gerencia General y deberán ser sustentadas debidamente por el Jefe de Crédito y Cobranzas.

Revisión y actualización de la política de créditos

La adecuada administración del presente Manual de Políticas de Crédito, estará confiada a la Gerencia General de la Cooperativa.

Las modificaciones y actualizaciones del Manual y Reglamento de Crédito serán producto de los cambios que se produzcan en las políticas, normas y procedimientos de la gestión de crédito, estos deberán ser resueltos por el Consejo de Administración previo a su inclusión.

Los cambios producidos en el ámbito legal o regulativo no requerirían la aprobación del Consejo de Administración, sin embargo el Gerente General realizará un oficio en el que se comuniquen los cambios realizados a esta instancia.

4.2. Discusión

El diagnóstico de la situación actual de la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense determinó que se carece de un manual administrativo y financiero que determine políticas y procedimientos, en el que se hayan definido la autoridad y responsabilidad de directivos y empleados, lo cual incide en la planificación organizacional de la institución, es así que se hace mención del criterio de Robbins (2005) menciona que la ausencia de políticas y procedimientos documentados, podría llevarnos a creer que los empleados se conducirán por sí solos, en forma congruente con los intereses de la organización. Swift (2005). El objetivo de los manuales es similar a alguien que trata de conservar en la memoria todas las experiencias y los encuentros que tuviera con otra persona, institución, negocios o a lo largo de toda su vida. Ya que Wheelen & Hunger (2007), indican que un manual de procedimientos constituye un sistema de pasos sucesivos o técnicas que describen en detalle la manera de realizar una tarea o un trabajo en particular.

El control interno en toda organización es importante, por ello se aplicó un análisis de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense, con el propósito de conocer la situación actual de esta institución financiera, cuyos resultados indicaron, la falta de un manual de control interno, el cual servirá de guía para el personal en su desempeño eficiente en sus actividades diarias. Soriano (2008). El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad como la de control interno, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero, de allí su importancia.

Las acciones que se desarrollan de manera incorrecta son; por falta de políticas en el área administrativa y financiera de la cooperativa, y Mantilla (2009), señala que las actividades de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las actividades administrativas

identificados como necesarias para manejar los riesgos, las actividades de control se pueden dividir en tres categorías basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad, con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera o cumplimiento.

Los resultados determinaron que el área de compras muestra un nivel de confianza moderado concuerda con lo indicado por Cardozo (2006), quien señala que los niveles de confianza más usuales en el control contable deben oscilar entre 90%; 95% y 99% de cumplimiento, caso contrario se pone en evidencia el problema de las fallas en los procesos administrativos y contables.

Mediante la aplicación del control interno y según el criterio de expertos la hipótesis planteada la cual manifiesta que “El inadecuado control interno del área financiera genera retraso en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense” se acepta, sugiriendo a la entidad financiera la obediencia a los procesos propuestos para alcanzar un nivel de confianza óptimo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los procesos del área administrativa y contable presenta falencia debido al bajo control interno del área Administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, año 2012.
- De acuerdo al diagnóstico situacional el inadecuado control interno del área financiera genera inconformidad en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, en el periodo 2012.
- Según la evaluación del control interno, en el área de directorio y atención al cliente un 100% de nivel de confianza, en el área de crédito muestra un 95%, en las áreas de compras 91.67%, talento humano con el 90%, lo cual representa un alto nivel de confianza no así y riesgo bajo.
- La Cooperativa no cuenta con un Manual Administrativo y Financiero que defina las responsabilidades del personal, afectando con ello los resultados del inadecuado control interno del área administrativa y financiera lo cual genera insatisfacción en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, en el periodo 2012.

5.2. Recomendaciones

- Actualizar los procesos de controles internos del área financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, para que el personal encargado de entregar la documentación, pueda realizar eficientemente su trabajo y se evite la pérdida o deterioro de la documentación de compras y ventas.
- Socializar continuamente su misión, visión, así como dar a conocer y actualizar un Reglamento Interno con políticas internas en beneficio de la organización.
- Aplicar controles a las actividades que realiza en el área administrativa y financiera para evitar inconformidad en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, para determinar el nivel de confianza y el cumplimiento de las mismas.
- Establecer un responsable de los procesos administrativos y financiero, velar que los pagos a proveedores y cobros a los clientes se realicen a su debido tiempo, para tener buena liquidez, también, invertir en la formación y capacitación del personal de la entidad para un mejor desempeño de sus actividades.
- Ejecutar el Manual Administrativo y Financiero donde se establecen las políticas y procedimientos de Control Interno para mejorar el área financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, que defina las responsabilidades y procesos de Control Interno en la organización.

CAPÍTULO V

BIBLIOGRAFÍA

5.1. Literatura citada

AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO. (2005) Edición MMVI- CULTURAL S.A.
Madrid, España Pp. 189.

BLANCO LUNA Yanel, (2003). Normas y Procedimientos de la Auditoria
Integral. Eco. Ediciones. Pp. 109-110.

BENJAMÍN, Enrique. (2007). Auditoría administrativa. Gestión Estratégica del
cambio. Segunda edición. México, capítulo 2. Pp. 49, 50

CAMPIÑA, G & FERNÁNDEZ, M. (2010). Empresa y Administración. Editorial
Editex SA. Madrid. Pp. 13

CARDOZO, Hernán. 2006. Auditoria del Sector Solidario: aplicación de normas
internacionales primera edición Ecoe ediciones. Colombia Pp. 38-39.

CARZOLA Sonia. (2009). Control interno

COOPER&LIBRAND S.A. (2010), Informe COSO, Instituto de Auditores
Internos de España.

FERNÁNDEZ, José. (2005). Auditoría y Control Interno. Ed. Mac Graw Hill.
Edición tercera. Pp. 24

FONSECA Luna Oswaldo, (2011) Sistemas de Control Interno Para
Organizaciones - Pp 6

FRANKLIN, Benjamín. (2007). Auditoria Administrativa. Gestión estratégica
del cambio. Edición Segunda. Editorial Pearson. México. Pp. 22

GALINDO, Emilio. (2006). El control interno. Ejercer el control preventivo,
Remitir los Informes resultantes de sus labores de control. Perú. Pp. 5

- HERNANDEZ, Domingo. (2009).** Manual de Auditoría Financiera I
Administración y Finanzas. Ediciones Mac Graw Hill interamericana.
Edición segunda. Bogotá Colombia. Pp. 45
- LÓPEZ MARTÍNEZ Francisco (2009).** La empresa explicada de forma sencilla.
Primera edición. Barcelona – España. P 29.
- MANTILLA, Samuel A. (2005).** Control Interno. Informe coso. Edición cuarta.
Eco ediciones. Bucaramanga Colombia. Pp. 18.
- MANTILLA, Samuel A. (2009).** Auditoría del Control Interno. Edición segunda.
Eco ediciones. Bucaramanga Colombia. Pp. 19-127.
- MENDÍVIL, Víctor M. (2005).** Elementos de Auditoría, Edición quinta, Ediciones
Thompson Learning. México Pp. 29
- OROSCO, Arturo. (2008).** Investigación de mercado. Editorial Norma Pp. (28-
45).
- ROBBINS, Stephen & COULTER Mary. (2005).** Administración. edición octava
Pearson educación México Pp.8.
- SELGER, Jean (2012).** Sexto Elemento del Sistema de Control Interno.
México, p 11, 15
- SORIANO, Carlos. (2008).** La auditoría interna en el proceso administrativo.
Editorial CENAPEC. Pp. 25
- SWIFT, Ronald (2005).** Como mejorar las relaciones con los clientes. Edición
octava Pearson educación México Pp.20.

WHEELEN, T & HUNGER J (2007). Administración estratégica y políticas de negocios conceptos y casos. Edición décima Pearson educación México Pp.52.

WHITTINGTON, O Y PANY, Kurt. (2010). Traducción Joaquín Ramos Santana y José C. Pecina Hernández, Principios de auditoría, Decimocuarta edición, México, Capítulos 20. Pp. 699, 700 - 702.

Linkografía

LEY DE COOPERATIVAS. Reformada por Ley 2004-46 R.O. 478 del 9/12/2004 <http://eva.utpl.edu.ec/door/uploads/96/96/paginas/pagina6.html>

http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf

Ley orgánica del sistema *cooperativo* y financiero popular y solidario www.edicioneslegales-informacionadicional.com/leyes/LeysistemaFinanc.

ANEXO No. 1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Cuestionario de Control Interno para aplicar en la Cooperativa de Ahorro
y Crédito Futuro Lamanense.**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE EVALUACION DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
Aplicado a: área de Directorio , Gerente Administrativo				
PREGUNTAS	SI	NO	N/A	Observaciones
1. ¿La Cooperativa cuenta con misión, visión y objetivos?				
2. ¿Cuenta la Cooperativa con un manual de funciones?				
3. ¿Cuenta con un organigrama de funciones las Cooperativa?				
4. ¿El perfil del personal está acorde a los requerimientos de las áreas o funciones?				
5. ¿Posee la empresa un Reglamento Interno de Trabajo?				
6. Conoce el personal su grado de responsabilidad en la entidad				
7. ¿Existe un organigrama estructural?				
8. ¿Cuentan con un manual de funciones que sirva de guía para el control de las actividades que deben cumplir los empleados?				
9. ¿Tienen asignados tareas definidas y responsabilidad los miembros de la sección administrativa y contable?				
10. ¿Existen seminarios o cursos de capacitación para todo el personal que sirva de retroalimentación para mejorar su gestión?				
11. ¿Los líderes de la entidad reflejan conocimientos técnicos necesarios para cumplir sus responsabilidades?				
12. ¿Han evaluado los Directivos alguna vez las actividades administrativas?				
13. ¿Poseen código de conducta y ética?				
14. ¿Se presentan informe periódicos al gerente general para la toma de				

decisiones?				
15. ¿Existe rotación de puestos en el área contable y administrativa?				
16. ¿Toda la documentación llega a su debido tiempo?				
17. ¿Se le da buena atención a los proveedores?				
18. ¿Se le da buena atención a los clientes de la Cooperativa?				
19. ¿Existe un buen ambiente de trabajo en la oficina de la Cooperativa?				
TOTALES				



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Cuestionario de control interno para aplicar en la Cooperativa de Ahorro y
 Crédito Futuro Lamanense.**

 FUTURO LAMANENSE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Aplicado a: área de compras:					
PREGUNTAS	SI	NO	N/A	Observaciones	
c. Administrativa					
1. ¿El Gerente General de la Cooperativa es el encargado de ordenar los pedidos y compras?					
2. ¿Existe buena relación con los proveedores?					
3. ¿Se recibe productos sin la orden?					
4. ¿Existe en la Cooperativa un listado de proveedores?					
5. ¿Existe una persona responsable de recibir los productos?					
6. ¿Existen controles en la Cooperativa para que no se hagan compras innecesarias?					
7. ¿Los pagos a los proveedores que son Compañías se lo realiza con cheques a nombre de la Cooperativa?					
8. ¿Los pagos a los proveedores que son Personas Naturales se lo realiza con cheques su nombre?					
9. ¿Se lleva el control de los productos de acuerdo al detalle de las facturas de compra?					
10. ¿Se verifica la cantidad y precio al momento de recibir el producto?					
11. ¿Existen políticas de compras en la Cooperativa?					
12. ¿Se verifica que las facturas cumplan con los requisitos que los establece la ley?					
d. Contable					
1. ¿Los proveedores cumplen con la entrega de facturas como lo establece la ley?					
2. ¿Se realiza inventario físico de					

productos en bodega?				
3. ¿Se registran las compras cuando estas se producen?				
4. ¿Se verifica si las facturas corresponden a una compra, gasto o servicio?				
5. ¿Se registra las compras, gastos y servicios en las cuentas correspondientes?				
6. ¿Los gastos se registran en la contabilidad por tipo?				
7. ¿Se mayoriza las cuentas por proveedor?				
8. ¿Se registran la cantidad y precio del producto?				
9. ¿Se registra la documentación oportunamente?				
10. ¿Se revisa las cuentas acreedoras para su pago respectivo?				
11. ¿Se paga al proveedor con la chequera correspondiente?				
12. ¿La Asistente Contable de la Cooperativa es la responsable de realizar la codificación de las facturas y archivo de los documentos?				



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Cuestionario de control interno para aplicar en la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Futuro Lamanense.**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
PREGUNTAS	SI	NO	N/A	Observaciones
a. Administrativa				
1. ¿La atención al cliente es la adecuada en la Cooperativa?				
2. ¿El Gerente es quien negocia sus productos y servicios?				
3. ¿Se tiene expedientes de cada cliente?				
4. ¿Existe un plan de ventas de los servicios en la Cooperativa?				
5. ¿Existen políticas de créditos en la Cooperativa?				
6. ¿Se realiza cuadre de caja a la persona encargada?				
7. ¿Se llevan registros de venta de los servicios?				
8. ¿Existen depósitos en efectivo por concepto de venta de los servicios de la Cooperativa?				
9. ¿Cuentan con un personal calificado dentro de la sección contable?				
10. ¿La empresa cuenta con un software contable?				
11. ¿El contador practica e incentiva el cumplimiento de las leyes?				
12. ¿Existen la supervisión de las prácticas contables?				
13. ¿La entidad trabaja en base a un presupuesto?				
14. ¿El Contador ha recibido capacitaciones?				
b. Contable				
1. ¿Se revisa las solicitudes de entrega de créditos ?				
5. ¿Existen controles en la secuencia de las solicitudes de créditos ?				
6. ¿Está prohibido la firma de solicitud				

de créditos en blanco?				
7. ¿Se registra a tiempo la solicitud de crédito en la contabilidad?				
8. ¿Se registra la documentación oportunamente?				
9. ¿Se encuentra al día en el pago de impuestos?				
10. ¿Se revisa las cuentas deudoras para su cobro respectivo?				
TOTALES				



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Cuestionario de control interno para aplicar en la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Futuro Lamanense.**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
Aplicado a: área de talento humano –Asistente Administrativo				
PREGUNTAS	SI	NO	N/A	Observaciones
a. Administrativa				
1. ¿La Cooperativa tiene un departamento del talento humano ?				
2. ¿La Cooperativa cuenta con contratos de trabajo?				
3. ¿Se solicita documentación completa al personal para ser contratados?				
4. ¿Se afilia al seguro social al trabajador desde el primer día de labores?				
5. ¿Existe equidad de géneros en la contratación de empleados?				
6. ¿Se cumple, dándole al trabajador descanso en las jornadas cívicas y vacaciones?				
b. Contable				
1. ¿Se cumple con los pagos de beneficios sociales al trabajador?				
2. ¿Se cumple con los pagos de roles al trabajador?				
3. ¿Existe algún tipo de bono para el trabajador y se cumple con su pago?				

4. ¿Se cancela al trabajador las horas extras si es que lo hubiere?				
TOTALES				

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada pregunta y conteste con sinceridad, marcando con una X o con su criterio personal.

PREGUNTAS:

1. Conoce usted los servicios que brinda la Cooperativa?

SI....x..... NO-----

Qué tipos de transacciones realiza usted en Caja?

2. Considera que la atención que brinda caja es:

Muy ágil:___x_____

Ágil:_____

Poco ágil:_____

Lenta:_____

3. El tiempo que se demoró su trámite de crédito cree que es:

Rápido:_____

Normal:___x_____

Lento:_____

Especifique el tiempo que duró su trámite:_____

4. Considera que la tasa de interés es conveniente?

SI:___x_____ NO:_____

Porque:_____

5. Desearía que se aumente el monto de los créditos y el plazo de pago?

SI:___x_____ NO:_____

Porque:_____

6. Considera que la contratación del Seguro de Vida beneficia a los socios?

SI: ____x____ NO: _____

Porque: _____

7. Cree usted que los montos que maneja este Seguro son suficientes para cubrir la necesidad de los socios?

SI: ____x____ NO: _____

8. Estima que existe falta de información sobre los beneficios que ofrece la Cooperativa?

SI: _____ NO: ____x____

9. Qué sugerencia podría dar para mejorar los servicios que brinda la cooperativa?

Ampliación distribución de cajeros para mejorar los servicios, más publicidad y atención personalizada.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN